IBM Tealeaf cxReveal
Version 9 Release 0
12. Juni 2014

cxReveal-Benutzerhandbuch

Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen" auf Seite 145 gelesen werden.

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 9, Release 0, Modifikation 0 von IBM Tealeaf cxReveal und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuausgabe geändert wird.

Diese Veröffentlichung ist eine Übersetzung des Handbuchs
IBM Tealeaf cxReveal, Version 9 Release 0, cxReveal User's Guide,
herausgegeben von International Business Machines Corporation, USA

© Copyright International Business Machines Corporation 1999, 2014

Informationen, die nur für bestimmte Länder Gültigkeit haben und für Deutschland, Österreich und die Schweiz nicht zutreffen, wurden in dieser Veröffentlichung im Originaltext übernommen.

Möglicherweise sind nicht alle in dieser Übersetzung aufgeführten Produkte in Deutschland angekündigt und verfügbar; vor Entscheidungen empfiehlt sich der Kontakt mit der zuständigen IBM Geschäftsstelle.

Änderung des Textes bleibt vorbehalten.

Herausgegeben von:
TSC Germany
Kst. 2877
Juni 2014

Inhaltsverzeichnis

cxReveal-Benutzerhandbuch v

Kapitel 1. Übersicht über cxReveal . . . 1
Suche 1
Wiedergabe 2
cxReveal-Features 2
Nächste Schritte 2

Kapitel 2. cxReveal - Leitfaden für den Schnelleinstieg. 3
Installieren 3
Anmelden 3
Sitzungssuche 3
Suche mit Sitzungsattributen 4
cxReveal - Sitzungsliste 4
cxReveal - Wiedergabe 5
BBR-Befehle 6
Referenz 7

Kapitel 3. Dashboard "cxReveal - Übersicht" 9
Dashboard verwenden 9
Registerkarte "Nutzungszusammenfassung" . . . 10
Nutzungsmetrikzusammenfassung - Heute . . . 10
Nutzungsmetrik nach Benutzer - Heute 10
Benutzersuchen 11
Sucheffektivität 12
Wiedergegebene Sitzungen 13
Wiedergabenutzung 13
Benutzerinaktivität bei Anmerkungen - Heute . . 14
Dashboard konfigurieren 15

Kapitel 4. cxReveal - Nach Sitzungen suchen. 17
Suchoptionen auswählen und ändern. 17
Suchvorlage 17
Suchvorlagentypen 17
Suchvorlage auswählen 18
Sitzungslistenvorlage 19
Vorlagen konfigurieren 19
Sonstige Suchkriterien 19
Suchbereich 19
Suchumfang 20
Suchoptionen 21
Suchvorgänge verwalten 22
Suchvorgänge speichern 22
Suchvorgänge öffnen 23
Referenz 23
Suche erstellen und übergeben 24
Suchvorlage 24
Datumsangaben auswählen 25
Suche angeben 25
Feldtypen 25
Konfigurationsfenster für die Suche 26
Suchumfang 26
Feldkriterien 26
Suche übergeben 26
Symbolleiste 27
Referenz 28
Suchergebnisse 28
Suchtypen 28
Sitzungsliste 29
Begrenzungen der angezeigten Sitzungen . . . 31
Sitzungslistenfelder 32
Sitzungslistenbefehle 32
Zusätzliche Informationen zu Suchergebnissen . 35
Untergeordnete Suche 35

Kapitel 5. cxReveal - Sitzungen mit Sitzungsattribut suchen 37
Übersicht über die Suche mit Sitzungsattributen . . 37
Unterschiede zwischen der cxImpact-Suche und der cxReveal-Suche 38
cxReveal-Suchvorlagen auswählen 39
Sitzungslistenvorlage auswählen 40
Suchbegriffe angeben 40
Verfügbare Tage 41
cxReveal-Vergleichsoperatoren 41
Suchoptionen ändern 41
Suchvorgänge ausführen 42
Suchergebnisse 42

Kapitel 6. Browser Based Replay in cxImpact 43
Übersicht 44
Browser Based Replay öffnen 45
Bei aktiven Sitzungen 45
Bei abgeschlossenen Sitzungen 45
Sitzungen wiedergeben 46
Ansicht wiedergeben 46
Sitzung wiedergeben 46
Sitzungen mobiler Besucher wiedergeben . . . 47
Sitzungszeitlimit 47
Seiten suchen 48
Teilfenster von Browser Based Replay steuern . . . 48
Archivierte Sitzungen nach Text durchsuchen . . . 48
Wiedergaben gemeinsam nutzen 49
Freigabe per E-Mail. 49
Sitzungslink kopieren 49
Ereignisdaten aus Browser Based Replay erstellen 50
Konfiguration 51
Wiedergabeserver konfigurieren 51
Proxy konfigurieren 51
Unterstützung von ESI-Tags 51
Benutzeroberfläche von Browser Based Replay . . 51
Komponenten der Benutzeroberfläche (UI-Komponenten) 52
Symbolleiste 53
Inhaltsteilfenster 56

Anzeige 59
Seitenstatistik 64
Navigationsfenster 65
Teilfenster "Ereignisse" 72
Teilfenster "Formularfelder" 75
Sitzungsstatistik 76
Interaktionen über Browser Based Replay überwachen 76
Browsing-Spiegelung von Livesitzungen 77
Wiedergabehervorhebung 77
Anmerkungen hinzufügen 78
Suchergebnisse in Browser Based Replay suchen 79
Ereignisse der Clientbenutzeroberfläche in Browser Based Replay 80
Untergeordnete Suche in Browser Based Replay . . 80
Nach Sitzungen suchen 80
Untergeordnete Suche definieren 81
Suche ausführen 82
Gefilterte Ergebnisse 85
Untergeordnete Suche in RTV 89
BBR-Optionen 90
Menü "Optionen" 90
Untermenü "Optionen" 92
Überschreibungen durch die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten 94
Wiedergaberegeln von Browser Based Replay konfigurieren 96
Wiedergaberegeln von Browser Based Replay . . . 97
Übersicht 97
Wiedergaberegeltypen 98
Konfiguration der Wiedergaberegeln über den Wiedergabeserver 107
Konfiguration der Wiedergaberegeln in Browser Based Replay 111
Konfiguration der Wiedergaberegeln in RTV . . 118
Konfigurationsdatei für Wiedergaberegeln . . . 118
Schrittbasierte Ereignisse 120
Übersicht 121
Schrittbasierte Objekte 126
Wiedergabe 128
Schrittbasierte Ereignisobjekte erstellen 131
Indizierung 141
Referenz 141

Kapitel 7. IBM Tealeaf-Dokumentation und -Hilfe 143

Bemerkungen 145
Marken 147
Datenschutzrichtlinien 147

cxReveal-Benutzerhandbuch

Im IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch wird beschrieben, wie Sie mit IBM Tealeaf cxReveal über Tealeaf Portal Besuchersitzungen suchen, überprüfen und wiedergeben können. Klicken Sie auf die folgenden Links, um die zugehörigen Themen im Handbuch aufzurufen.

Kapitel 1. Übersicht über cxReveal

Mithilfe von IBM Tealeaf cxReveal können Supportmitarbeiter im Call-Center schnell Kundensitzungen suchen, abrufen und wiedergeben. Dadurch lässt sich die Fehlerbehebung bei Problemen des Kunden beschleunigen und das Kundenerlebnis wird insgesamt optimiert.

Anmerkung: Im Rahmen der Lizenz von IBM Tealeaf cxReveal werden bis zu fünf (5) Suchfelder für jeden Suchtyp (Aktive Sitzung, Geschlossene Sitzungen, Alle Sitzungen) unterstützt. Ausgenommen hiervon sind die folgenden Suchfelder: Alle Texte, Text in Antwort und Text in Anforderung. Diese Begrenzung gilt für die nativ über Tealeaf Portal bereitgestellte IBM Tealeaf cxReveal-Funktion oder für Suchvorgänge, die über die IBM Tealeaf cxReveal-API ausgeführt werden.

IBM Tealeaf cxReveal wird über Tealeaf Portal aufgerufen und gänzlich in Ihrem Web-Browser ausgeführt. Es ist keine weitere Softwareinstallation erforderlich.

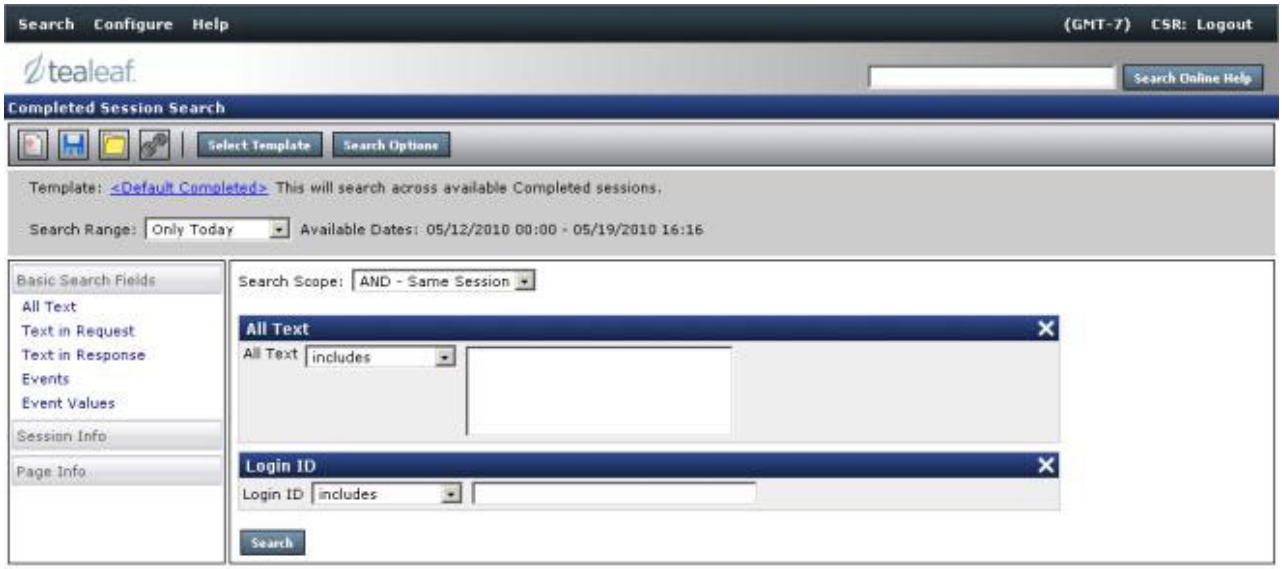


Abbildung 1. Suche mit IBM Tealeaf cxReveal

Suche

In IBM Tealeaf cxReveal stehen zwei Methoden für die Suche von Sitzungen zur Verfügung:

1. Datenbanksuche: Sobald Tealeaf eine neue Sitzung erkennt, ist sie für Suchvorgänge über die IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank zugänglich. Sie können auf der Basis von Sitzungsattributen, zum Beispiel mithilfe der Benutzeranmeldungs-ID, die von Tealeaf-Benutzern definiert wird, nach einzelnen Sitzungen suchen, sobald diese von Tealeaf erkannt wurden.

   Anmerkung: Tealeaf empfiehlt die Verwendung der Suchdatenbank für die direktere und effizientere Suche von Sitzungen. Die Sitzungssuche über die Tealeaf-Sitzungsspeicher eignet sich eher für allgemeine Suchvorgänge, bei denen die gezielte Suche mit Sitzungsattributen keine zufriedenstellenden Ergebnisse liefert.

- Siehe Kapitel 5, „cxReveal - Sitzungen mit Sitzungsattribut suchen”, auf Seite 37.

2. Sitzungsspeichersuche: Sie können den Benutzern von IBM Tealeaf cxReveal die Ausführung von umfassenden Sitzungssuchvorgängen mithilfe der Tealeaf-Sitzungsspeicher ermöglichen. Diese Suchmethode eignet sich vor allem für explorative Suchvorgänge.
   - Bei der Suche nach Sitzungen geben Sie die Suche über eine Suchvorlage an, ändern die Suchoptionen und -felder und führen schließlich die Suche aus. Siehe Kapitel 4, „cxReveal - Nach Sitzungen suchen”, auf Seite 17.
   - Nach der Ausführung eines Suchvorgangs haben Sie in IBM Tealeaf cxReveal mehrere Möglichkeiten zur Analyse der Suchergebnisse und zur Ermittlung der gewünschten Suchsitzungen. Siehe „Suchergebnisse” auf Seite 28.

Der Zugriff auf beide Suchmethoden erfolgt über Tealeaf Portal.

Wiedergabe

Wenn Sie eine Sitzung finden, die Sie genauso durchspielen möchten, wie sie der Besucher erlebt hat, können Sie die Sitzung über Ihren Web-Browser in einer Wiedergabe wiederholen.

- Weitere Informationen finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Tealeaf stellt darüber hinaus eine eigenständige Desktopanwendung zur Verfügung, die Sie auf Ihrem Desktop installieren und für die Suche nach Sitzungen und deren Überprüfung verwenden können.

- Weitere Informationen finden Sie unter "RealiTea Viewer-(RTV)-Benutzerhandbuch" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

cxReveal-Features

Weitere Informationen zu Portal-Features, die mit IBM Tealeaf cxReveal möglich sind, finden Sie unter "Portalnavigation" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Nächste Schritte

Machen Sie sich mit dem Produkt vertraut, indem Sie den IBM Tealeaf cxReveal-Leitfaden für den Schnelleinstieg lesen. Dort wird unter anderem die Suche nach Sitzungen in einigen einfachen Schritten beschrieben.

- Siehe Kapitel 2, „cxReveal - Leitfaden für den Schnelleinstieg”, auf Seite 3.

Kapitel 2. cxReveal - Leitfaden für den Schnelleinstieg

Zur Erleichterung Ihres Einstiegs in IBM Tealeaf cxReveal sollten Sie die folgenden Abschnitte lesen, die eine Übersicht enthalten.

Installieren

Anmerkung: Damit die Suche über Sitzungsattribute möglich ist, muss die Windows-Pipeline gesondert installiert und konfiguriert werden. Nur dann können diese Attribute und die IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank erfasst werden, in der sie gespeichert werden sollen.

- Weitere Informationen finden Sie unter "cxReveal-Installation" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.
- Weitere Informationen finden Sie unter "Suche mit Sitzungsattributen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.

Anmelden

Damit Sie auf IBM Tealeaf cxReveal zugreifen können, müssen Sie sich mit Ihrem IBM Tealeaf cxReveal-Konto bei Tealeaf Portal anmelden. Geben Sie in der Adressleiste Ihres Browsers die URL zur Anmeldeseite des Portals ein.

- Nach der Anmeldung sind die IBM Tealeaf cxReveal-Befehle über das Suchmenü verfügbar.

  Anmerkung: Falls Ihnen die Anmeldedaten für den Zugriff auf Tealeaf Portal nicht bekannt sind, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.

Anmerkung: Möglicherweise benötigen Sie bei Ihrem Benutzerkonto eine Menüleiste. Der Zugriff auf die Portal-Menüleiste kann bei Bedarf von den Tealeaf-Administratoren konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter "cxReveal-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.

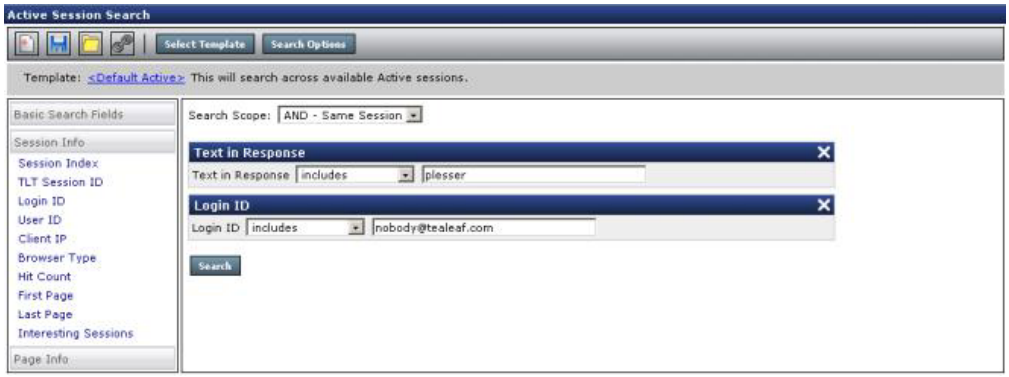
Sitzungssuche

Über IBM Tealeaf cxReveal können Sie aktive und abgeschlossene Sitzungen suchen.

- Als *aktive Sitzung* gilt eine Besuchererfahrung mit der Webanwendung, die noch andauert. Besucher können während des Browsings in der Webanwendung überwacht werden.
- Als *abgeschlossene Sitzung* gilt eine Besuchersitzung, die nicht mehr besteht. Entweder hat der Besucher die Webanwendung selbst verlassen oder die Aktivität so lange unterbrochen, bis die Sitzung beendet wurde.
- Mithilfe einer *Suchvorlage für "Alle Sitzungen"* können Sie außerdem sowohl nach aktiven als auch nach abgeschlossenen Sitzungen suchen.

Anmerkung: Im Rahmen der Lizenz von IBM Tealeaf cxReveal werden bis zu fünf (5) Suchfelder für jeden Suchtyp (Aktive Sitzung, Geschlossene Sitzungen, Alle Sitzungen) unterstützt. Ausgenommen hiervon sind die folgenden Suchfelder: Alle Texte, Text in Antwort und Text in Anforderung. Diese Begrenzung gilt für die nativ über Tealeaf Portal bereitgestellte IBM Tealeaf cxReveal-Funktion oder für Suchvorgänge, die über die IBM Tealeaf cxReveal-API ausgeführt werden.

Klicken Sie im Portal-Menü auf **Suche**, um mit der Suche nach Sitzungen zu beginnen. Wählen Sie anschließend den zu suchenden Sitzungstyp aus. Siehe Kapitel 4, „cxReveal - Nach Sitzungen suchen", auf Seite 17.



Suche mit Sitzungsattributen

IBM Tealeaf cxReveal bietet auch die Möglichkeit, Sitzungen direkt nach deren Erkennung durch Tealeaf zu suchen. Hierfür wird eine vorkonfigurierte Gruppe von Sitzungsattributen verwendet, die als Ihre Suchbegriffe dienen. Mithilfe einer Suchvorlage des Typs IBM Tealeaf cxReveal können Sie Werte für Sitzungsattribute (zum Beispiel die Anmelde-ID des Besuchers) angeben, auf deren Grundlage die zugehörigen Sitzungen gesucht werden sollen.

Anmerkung: Für die Suche nach Sitzungsattributen muss die IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank installiert und zusätzlich konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Suche mit Sitzungsattributen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.

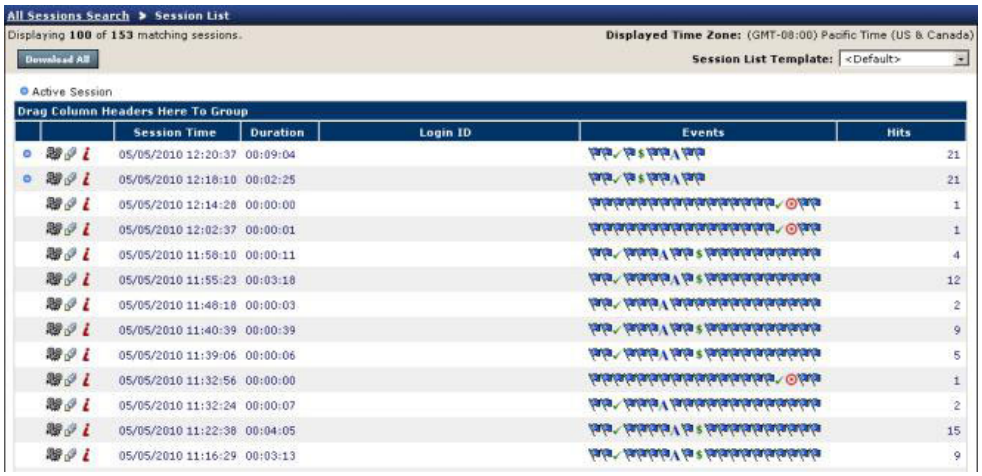
Unter Kapitel 5, „cxReveal - Sitzungen mit Sitzungsattribut suchen", auf Seite 37 erhalten Sie weitere Informationen zur Definition von Suchvorgängen mithilfe von Sitzungsattributen.

- Abhängig von Ihrer Webanwendung und je nachdem, wie Tealeaf für deren Überwachung konfiguriert wurde, können diese Sitzungsattribute jederzeit während der Sitzung durch ein Tealeaf-Ereignis definiert werden. Falls Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.

cxReveal - Sitzungsliste

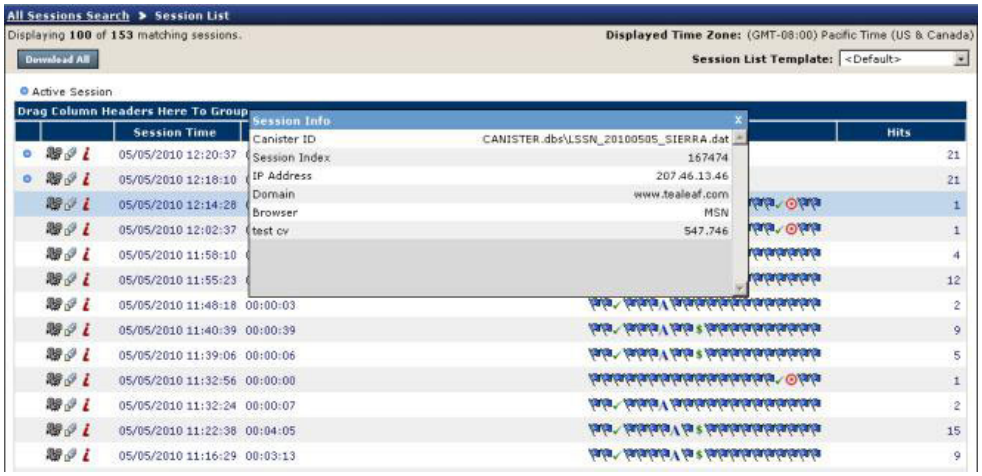
Nachdem Sie Ihre Suche ausgeführt haben, wird die Liste der übereinstimmenden Sitzungen in der Sitzungsliste angezeigt.

- Wenn Sie eine Sitzung wiedergeben möchten, klicken Sie in der betreffenden Zeile auf das Kamerasymbol.



– Weitere Informationen finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

- Wenn Sie Sitzungsdaten anzeigen möchten, klicken Sie in der betreffenden Zeile auf das Symbol mit dem Buchstaben "I".



Ereignisdaten werden in der Spalte "Ereignisse" als eine Reihe von Symbolen angezeigt. Falls Sie weitere Informationen zum Ereignis wünschen, berühren Sie das Ereignis mit dem Mauscursor.

Siehe „Suchergebnisse” auf Seite 28.

cxReveal - Wiedergabe

Sie können über Ihren Browser Sitzungen in einer Wiedergabe wiederholen. Bei Browser Based Replay können Sie einzelne Seiten im Navigationsfenster auswählen, das sich links in der Anzeige befindet. Sobald eine Seite in der Liste ausgewählt wurde, geschieht Folgendes:

- Die auf der Seite ausgelösten Ereignisse werden im Teilfenster "Ereignisse" angezeigt.
- Die Namen und Werte der Formularfelder auf der Seite werden im Teilfenster "Formularfelder" angezeigt. Die Formularfeldwerte werden im Hauptfenster hervorgehoben.
- Die Seite selbst wird im Hauptfenster angezeigt.

- Weitere Informationen finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

BBR-Befehle

Befehl **Beschreibung**

Symbol für die Aktualisierung
Aktualisieren Sie den Inhalt der Seitenliste (nur aktive Sitzungen).

Symbol für die Seitenliste
Wechseln Sie die Anzeige der Seitenliste für die Sitzung.

Ausblenden
Blenden Sie die linken Teilfenster aus.

Dropdown-Liste mit Optionen
Wählen Sie die Anzeige und sonstige Optionen in den Untermenüs aus. Weitere Informationen finden Sie unter "BBR-Optionen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Startwiedergabe
Starten Sie die Wiedergabe der Sitzung von der aktuellen Seite aus.

Vorherig
Wechseln Sie zur vorherigen Seite in der Sitzung.

Weiter Wechseln Sie zur nächsten Seite in der Sitzung.

Anforderung
Zeigen Sie die Anforderungsansicht an. Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Wiedergabe
Zeigen Sie die Wiedergabeansicht an. Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Antwort
Zeigen Sie die Antwortansicht an. Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Dropdown-Liste mit Overlays
Wählen Sie ein anzuzeigendes IBM Tealeaf cxOverstat-Overlay aus.

Anmerkung: Dieses Menü ist nur verfügbar, wenn IBM Tealeaf cxOverstat lizenziert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter "cxOverstat-Benutzerhandbuch" im *IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*.

Symbol für Anmerkungen
Klicken Sie auf dieses Symbol, wenn Sie der Seite Anmerkungen hinzufügen möchten. Die Schaltfläche ist hervorgehoben, wenn die aktuelle Seite Anmerkungen enthält.

Symbol für Schließvorgang
Schließen Sie die Sitzungswiedergabe.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Referenz

Unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch* finden Sie weitere Informationen zur Wiedergabe.

- Weitere Informationen zur Überwachung aktiver Sitzungen über die Wiedergabe finden Sie unter "Interaktionen über Browser Based Replay überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Kapitel 3. Dashboard "cxReveal - Übersicht"

Das Dashboard "IBM Tealeaf cxReveal - Übersicht" bietet eine Top-down-Perspektive zu den Suchmetriken und sonstigen Aktivitäten der Benutzer von IBM Tealeaf cxReveal. Außerdem finden Sie dort eine zusammenfassende Ansicht des Gesamtzustands Ihrer Site.

- Um auf das Dashboard zuzugreifen, wählen Sie im Portal-Menü **Dashboards** > **IBM Tealeaf cxReveal - Übersicht** aus.

Anmerkung: Dieses Dashboard steht allen Tealeaf-Lizenznehmern des Produkts IBM Tealeaf cxReveal im schreibgeschützten Format zur Verfügung. Für die Konfiguration des Dashboards ist eine Lizenz für IBM Tealeaf cxView erforderlich. Siehe „Dashboard konfigurieren" auf Seite 15.

Dashboard verwenden

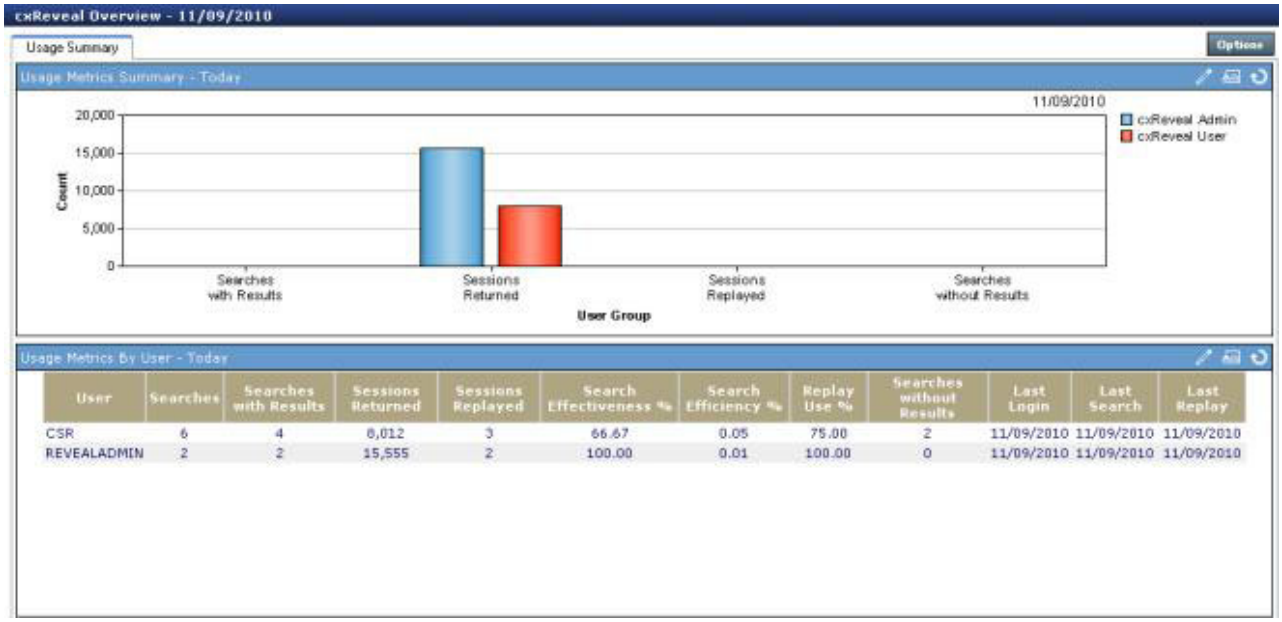


Abbildung 2. Dashboard "IBM Tealeaf cxReveal - Übersicht"

Im Dashboard können Sie einzelne Dashboardkomponenten sehen.

- **„Registerkarte "Nutzungszusammenfassung"" auf Seite 10** - Stellt Übersichtsdaten zu Benutzeraktivitäten bereit, z. B. zu Suchvorgängen, zurückgegebenen Ergebnissen und Wiedergaben. Siehe „Registerkarte "Nutzungszusammenfassung"" auf Seite 10.

Im angezeigten Dashboard können Sie mithilfe der verfügbaren Bedienelemente das Dashboard wechseln, eine Momentaufnahme des Dashboards als E-Mail senden oder es in einem remote angebundenen Fenster öffnen. Für einzelne Dashboardkomponenten können Sie die Daten aktualisieren, den Detailbericht anzeigen, aus dem die Daten ursprünglich stammten, und die Dashboardkomponente bearbeiten (sofern Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen).

- Weitere Informationen finden Sie unter "Dashboards verwenden" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.
- Weitere Informationen zur Bearbeitung von Dashboardkomponenten finden Sie unter "Dashboards konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Registerkarte "Nutzungszusammenfassung"

Auf der Registerkarte "Nutzungszusammenfassung" finden Sie Übersichtsdaten zu Benutzeraktivitäten, zum Beispiel Suchvorgänge, zurückgegebene Ergebnisse und Wiedergaben.

Nutzungsmetrikzusammenfassung - Heute

In diesem Diagramm finden Sie eine nach IBM Tealeaf cxReveal-Benutzergruppen angeordnete Zusammenfassung der Anzahl der Suchvorgänge mit und ohne positiven Ergebnissen, der zurückgegebenen Sitzungen und der Sitzungen, die unter den zurückgegebenen Sitzungen am heutigen Tag wiedergegeben wurden. Die Details zu jeder Metrik werden in den Komponenten unter diesem Diagramm angezeigt.

- Siehe „Benutzersuchen” auf Seite 11.
- Siehe „Wiedergegebene Sitzungen” auf Seite 13.

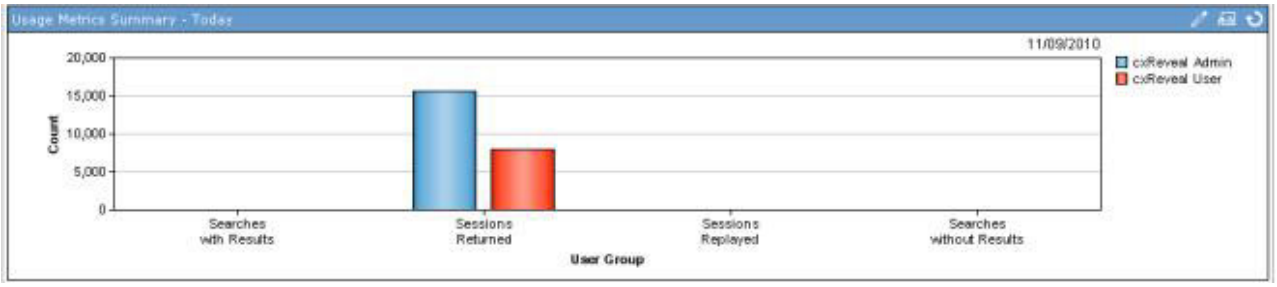
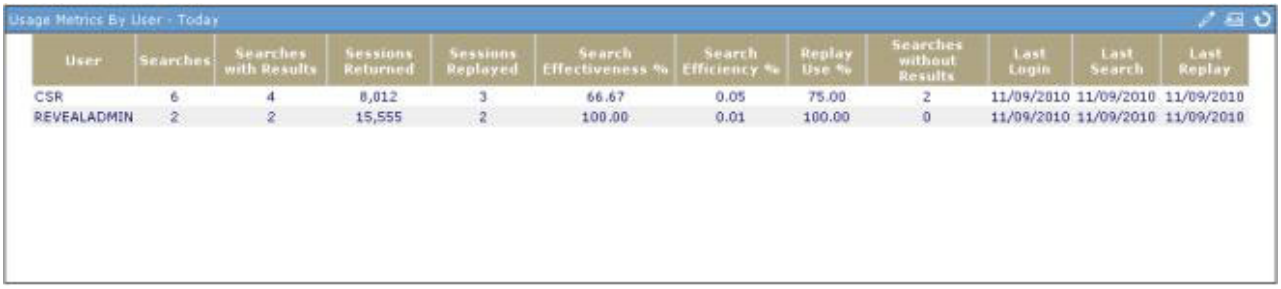


Abbildung 3. Nutzungsmetrikzusammenfassung

Nutzungsmetrik nach Benutzer - Heute

Sie können die Anzahl und Berechnungen der IBM Tealeaf cxReveal-Nutzungsmetriken sowie die aktuellsten Aktivitäten des Benutzers überprüfen. Die Angaben sind nach den einzelnen Benutzern aufgeschlüsselt.


Usage Metrics By User - Today

User	Searches	Searches with Results	Sessions Returned	Sessions Replayed	Search Effectiveness %	Search Efficiency %	Replay Use %	Searches without Results	Last Login	Last Search	Last Replay
CSR	6	4	8,012	3	66.67	0.05	75.00	2	11/09/2010	11/09/2010	11/09/2010
REVEALADMIN	2	2	15,555	2	100.00	0.01	100.00	0	11/09/2010	11/09/2010	11/09/2010

Abbildung 4. Nutzungsmetrik nach Benutzer

Feld **Beschreibung**

User (Benutzer)
Der Benutzer von IBM Tealeaf cxReveal.

Searches (Suchvorgänge)
Die Anzahl der am heutigen Tag ausgeführten Suchvorgänge. Siehe „Benutzersuchen".

Searches with Results (Suchvorgänge mit Ergebnissen)
Die Anzahl der am heutigen Tag ausgeführten Suchvorgänge, die eine positive Anzahl von Ergebnissen zurückgegeben haben.

Sessions Returned (Zurückgegebene Sitzungen)
Die Gesamtzahl der Sitzungen, die in den Suchvorgängen des heutigen Tages zurückgegeben wurden. Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Sessions Replayed (Wiedergegebene Sitzungen)
Die Gesamtzahl der Sitzungen, die unter den zurückgegebenen Suchvorgängen in einer Wiedergabe wiederholt wurden. Siehe „Wiedergegebene Sitzungen" auf Seite 13.

Search Effectiveness % (Sucheffektivität %)
Die Sucheffektivität errechnet sich aus der Anzahl der Sitzungen, die pro ausgeführter Suche für den Benutzer zurückgegeben werden. Siehe „Sucheffektivität" auf Seite 12.

Search Efficiency % (Sucheffizienz %)
Die Sucheffizienz für den Benutzer errechnet sich daraus, wie häufig pro Suchvorgang die minimale Anzahl an Ergebnissen zurückgegeben wird. Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Replay Use % (Wiedergabenutzung %)
Diese Metrik berechnet die Anzahl der Wiedergaben, die pro Suche ausgeführt werden. Siehe „Wiedergabenutzung" auf Seite 13.

Searches without Results (Suchvorgänge ohne Ergebnisse)
Die Anzahl der vom Benutzer ausgeführten Suchvorgänge, die keine positive Ergebniszahl zurückgaben.

Last Login (Letzte Anmeldung)
Die Zeitmarke der letzten Anmeldung für den Benutzer.

Last Search (Letzte Suche)
Die Zeitmarke der letzten Suche für den Benutzer.

Last Replay (Letzte Wiedergabe)
Die Zeitmarke der letzten Wiedergabe für den Benutzer.

Benutzersuchen

Sie können die Anzahl der Suchvorgänge überprüfen, die in den letzten vier Wochen von den einzelnen IBM Tealeaf cxReveal-Benutzergruppen ausgeführt wurden.

- Wenn Sie die Berichtsdaten anzeigen möchten, klicken Sie in der Ecke der Dashboardkomponente auf das Symbol für die Anzeige der Berichtsdaten. Weitere Informationen zu diesem Bericht finden Sie unter "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

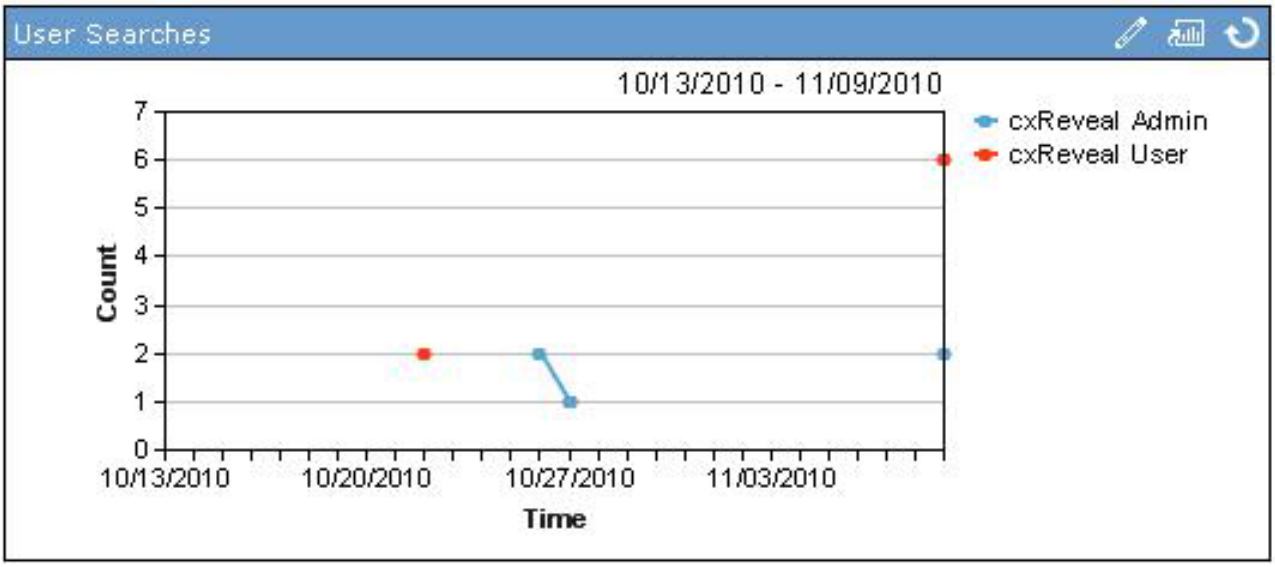


Abbildung 5. Benutzersuchen

Sucheffektivität

Die Komponente "Sucheffektivität" stellt in einem Diagramm die Effektivität der Suchvorgänge an jedem Tag in den letzten vier Wochen grafisch dar. Die Daten sind nach IBM Tealeaf cxReveal-Benutzergruppen aufgeschlüsselt.

- Wenn Sie die Berichtsdaten anzeigen möchten, klicken Sie in der Ecke der Dashboardkomponente auf das Symbol für die Anzeige der Berichtsdaten. Weitere Informationen zu diesem Bericht finden Sie unter "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

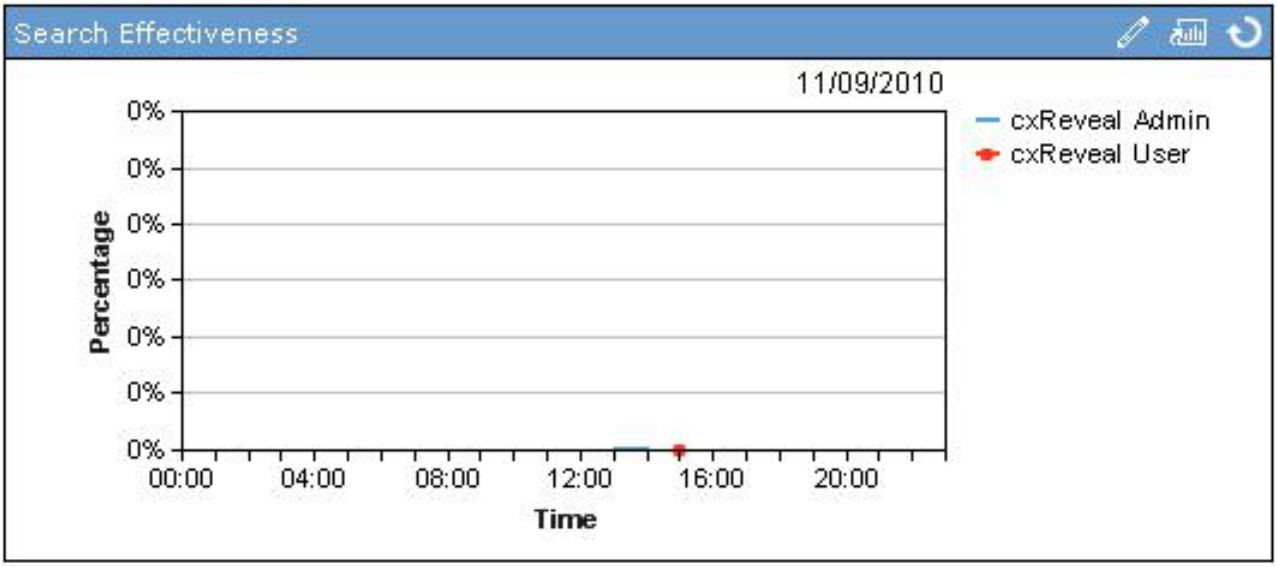


Abbildung 6. Sucheffektivität

Wiedergegebene Sitzungen

Diese Komponente gibt die Anzahl der täglichen Sitzungen an, die von jeder IBM Tealeaf cxReveal-Benutzergruppe in den letzten vier Wochen wiedergegeben wurden.

- Wenn Sie die Berichtsdaten anzeigen möchten, klicken Sie in der Ecke der Dashboardkomponente auf das Symbol für die Anzeige der Berichtsdaten. Weitere Informationen zu diesem Bericht finden Sie unter "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

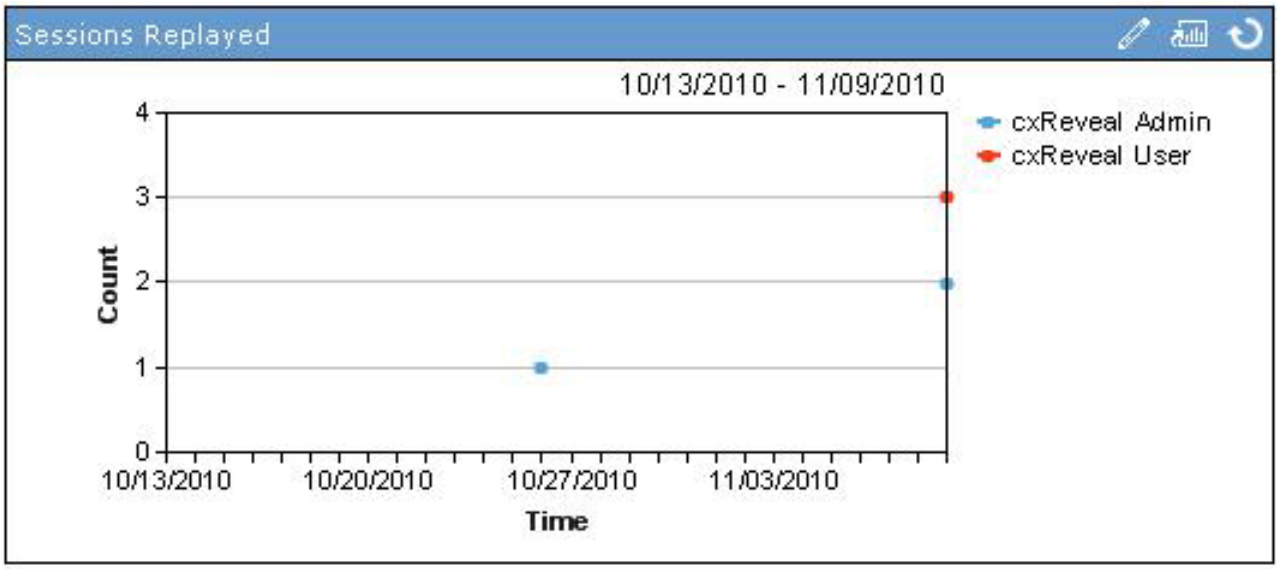


Abbildung 7. Wiedergegebene Sitzungen

Wiedergabenutzung

Dieses Diagramm mit Prozentangaben stellt für jeden Tag in den letzten vier Wochen die pro Sitzung ausgeführten Wiedergaben in Form eines Prozentsatzes dar. Die Daten sind nach IBM Tealeaf cxReveal-Benutzergruppen aufgeschlüsselt.

- Wenn Sie die Berichtsdaten anzeigen möchten, klicken Sie in der Ecke der Dashboardkomponente auf das Symbol für die Anzeige der Berichtsdaten. Weitere Informationen zu diesem Bericht finden Sie unter "Benutzeraktivität überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

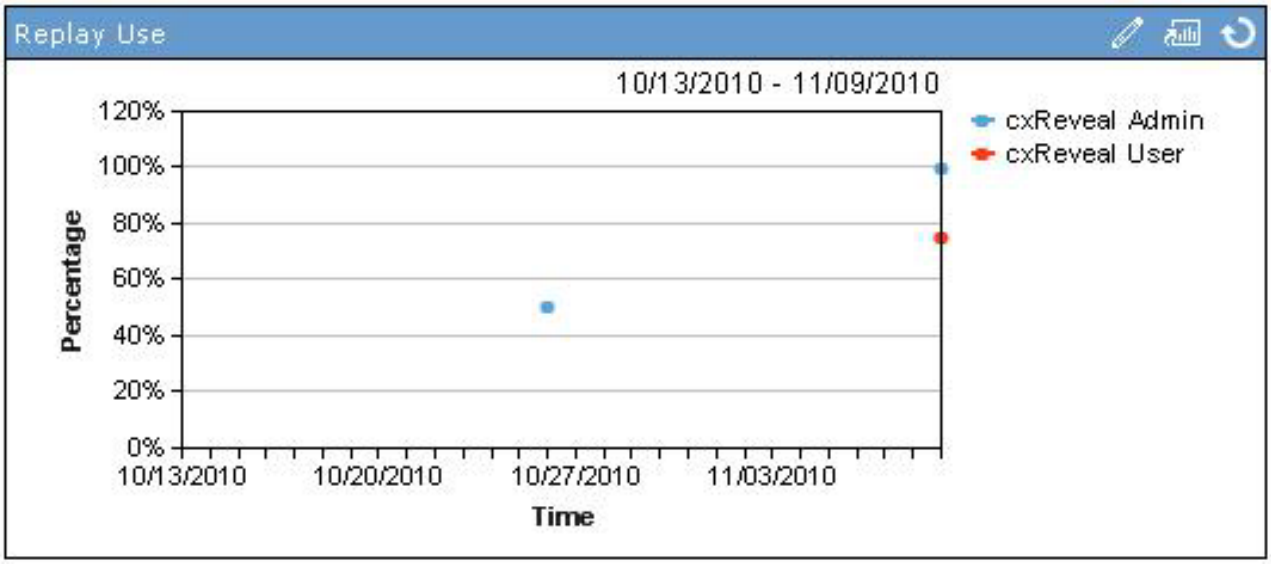


Abbildung 8. Wiedergabe Nutzung

Benutzerinaktivität bei Anmerkungen - Heute

Anmerkungen können einzelnen aktiven und abgeschlossenen Sitzungen als nützliches Verfahren für die Überwachung der Workflows im Kundendienst hinzugefügt werden. Dieser Bericht gibt Aufschluss über die aktuellsten Anmerkungsereignisse (Hinzufügen, Bearbeiten oder Löschen) für einzelne Benutzer von IBM Tealeaf cxReveal im Verlauf des Tages.

Abbildung 9. Benutzerinaktivität bei Anmerkungen - Heute

Feld **Beschreibung**

`Username` (Benutzername)
Der Benutzer von IBM Tealeaf cxReveal.

`Last Event Occurrence` (Letztes Ereignisvorkommen)
Die Zeitmarke des Zeitpunkts, zu dem der Benutzer zuletzt eine Anmerkung hinzugefügt, bearbeitet oder entfernt hat.

`Last Portal Activity` (Letzte Portalaktivität)
Die Zeitmarke des Zeitpunkts, zu dem der Benutzer das Portal zuletzt verwendet hat.

Dashboard konfigurieren

Wenn Sie IBM Tealeaf cxView lizenzieren, können Sie die im Dashboard angezeigten Komponente konfigurieren.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Dashboards konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Kapitel 4. cxReveal - Nach Sitzungen suchen

Sie können über das Suchmenü in Tealeaf Portal auf die Suchfunktionen von IBM Tealeaf cxReveal zugreifen. Treffen Sie abhängig vom gewünschten Suchtyp Ihre Auswahl im Suchmenü und konfigurieren Sie die angezeigten Optionen vor der Ausführung des Suchvorgangs.

Anmerkung: Im Rahmen der Lizenz von IBM Tealeaf cxReveal werden bis zu fünf Suchfelder für jeden Suchtyp (Aktive Sitzung, Geschlossene Sitzungen, Alle Sitzungen) unterstützt. Ausgenommen hiervon sind die folgenden Suchfelder: Alle Texte, Text in Antwort und Text in Anforderung. Diese Begrenzung gilt für die nativ über Tealeaf Portal bereitgestellte IBM Tealeaf cxReveal-Funktion oder für Suchvorgänge, die über die IBM Tealeaf cxReveal-API ausgeführt werden.

- „Suchoptionen auswählen und ändern"
- „Suche erstellen und übergeben" auf Seite 24
- „Suchergebnisse" auf Seite 28

Suchoptionen auswählen und ändern

Auf der Suchseite des Portals können Sie die Suchbegriffe für die Suche nach den gewünschten Sitzungen angeben. Außerdem können Sie den Bereich der möglichen Ergebnisse mithilfe verschiedener Suchoptionen eingrenzen. Je nach Datenvolumen und Systemleistung kann die Suche ein ressourcenintensiver Prozess sein. Durch die Nutzung der verfügbaren Suchtools für die möglichst genaue Präzisierung Ihrer Suchbegriffe erhalten Sie also bessere Ergebnisse mit weniger Sitzungen in der zurückgegebenen Liste.

- Nachdem Sie eine Suche angegeben haben, können Sie diese zur späteren Verwendung speichern. Wenn Sie eine Suche laden, können Sie verschiedene Kriterien angeben und die generierten Ergebnisse ändern.

Suchvorlage

Wenn Sie mit einer Suche beginnen, können Sie Ihre Suchkriterien angeben, die Ihnen über eine Suchvorlage zur Verfügung stehen. Eine *Suchvorlage* enthält eine vordefinierte Gruppe von Feldern und Anfangswerten, mit deren Hilfe Sie bessere Suchergebnisse für Ihre Tealeaf-Lösung und deren Daten erhalten.

Der Name der derzeit ausgewählten Vorlage wird als Hyperlink direkt unter der Symbolleiste angezeigt.

Suchvorlagentypen

Der ausgeführte Suchtyp bestimmt die Definition und Organisation der Suchvorlagen:

- *Aktiv:* Sie finden eine Auflistung der verfügbaren Vorlagen für die Suche in aktiven Sitzungen unter der Überschrift "Aktiv". Da aktive Sitzungen noch nicht indiziert wurden, handelt es sich bei den verfügbaren Suchfeldern in der Regel um eine Untergruppe der verfügbaren Suchfelder für abgeschlossene Sitzungen.
- *Abgeschlossen:* Sie finden eine Auflistung der verfügbaren Vorlagen für die Suche in abgeschlossenen und indizierten Sitzungen unter der Überschrift "Abgeschlossen". Diese Suchvorlagen können für die Suche nach Daten konfiguriert werden, die nach Abschluss der Sitzung eingefügt oder anderweitig geändert wurden.

- *Alle Sitzungen:* Diese Vorlagen können verwendet werden, um sowohl in aktiven als auch in abgeschlossenen Sitzungen zu suchen. Bei der Ausführung einer Suche prüft eine Abfrage die aktiven Sitzungen, während eine weitere Abfrage gebildet wird, um in den abgeschlossenen Sitzungen zu suchen.

Suchvorlage auswählen

So ändern Sie die aktuelle Suchvorlage:

1. Wenn Sie eine andere Vorlage auswählen möchten, klicken Sie auf den Hyperlink oder in der Symbolleiste auf **Vorlage auswählen**.

Abbildung 10. Vorlage

2. Die Liste der verfügbaren Vorlagen wird im Vorlagenselektor angezeigt.
   - Welche Vorlagen im Vorlagenselektor aufgelistet werden, hängt von Ihren Vorlagenberechtigungen ab. Diese Berechtigungen werden pro Vorlage und pro Gruppe definiert.
   - Um die Ergebnisse zu filtern, wählen Sie das Kontrollkästchen **Filter** aus und geben Sie einen Wert ein. Die Liste wird gefiltert und enthält anschließend nur passende Ergebnisse.
   - Um die Liste nach Suchvorlagentyp anzuzeigen, klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Nach Beschriftungen anzeigen**.
   - Um die Liste in alphabetischer Reihenfolge anzuzeigen, wählen Sie das Kontrollkästchen **Nach Beschriftungen anzeigen** ab.
3. Wählen Sie die zu verwendende Vorlage aus.
4. Um die ausgewählte Suchvorlage zu verwenden, klicken Sie auf **Auswählen**.
5. Die Suchfelder werden auf Basis Ihrer Auswahl aktualisiert.

Sitzungslistenvorlage

Ähnlich wie die Suchvorlage ist eine *Sitzungslistenvorlage* eine vordefinierte Gruppe von Feldern, mit denen die in einer Suche zurückgegebenen Sitzungen angezeigt werden. Für jede passende Sitzung definiert die Sitzungslistenvorlage die Datenfelder, die die Sitzung betreffen, welche im Portal angezeigt werden soll.

So ändern Sie die Sitzungslistenvorlage:

1. Führen Sie Ihre Suche aus.
2. Wählen Sie in den angezeigten Ergebnissen in der Dropdown-Liste "Sitzungslistenvorlage" in der rechten oberen Ecke eine andere Vorlage aus.
3. Die Sitzungsliste wird automatisch aktualisiert und zeigt anschließend die Felder an, die für die Sitzungslistenvorlage für jede der passenden Sitzungen konfiguriert sind.

Eine Änderung der vorherigen Sitzungslistenvorlage wirkt sich nur auf die aktuelle Suche aus.

- Ein Tealeaf-Administrator kann eine Standardsitzungslistenvorlage jeder Suchvorlage zuweisen. Weitere Informationen zur Konfiguration von Suchvorlagen finden Sie unter "Suchvorlagen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Vorlagen konfigurieren

Suchvorlagen und Sitzungslistenvorlagen werden durch Ihren Tealeaf-Administrator definiert. Weitere Informationen zur Konfiguration von Suchvorlagen finden Sie unter "Suchvorlagen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Sonstige Suchkriterien

Neben den Suchbegriffen, die Sie für Ihre Suche definieren, können Sie Ihre Suche mithilfe der folgenden Tools weiter eingrenzen:

1. **„Suchbereich"** - Konfigurieren Sie den Datumsbereich für die Suche nach passenden Sitzungen.
2. **„Suchumfang" auf Seite 20** - Konfigurieren Sie, wie mehrere Kriterien in einer Suche abgeglichen werden.
3. **„Suchoptionen" auf Seite 21** - Konfigurieren Sie weitere Optionen.

Suchbereich

Über dem Teilfenster mit den Suchkriterien befindet sich die Dropdown-Liste "Suchbereich", in der Sie einen Bereich auswählen oder angeben können. Neben dieser Liste finden Sie die verfügbaren Tage mit Sitzungsdaten, die im derzeit ausgewählten Sitzungsspeicher bzw. in den ausgewählten Sitzungsspeichern zur Verfügung stehen.

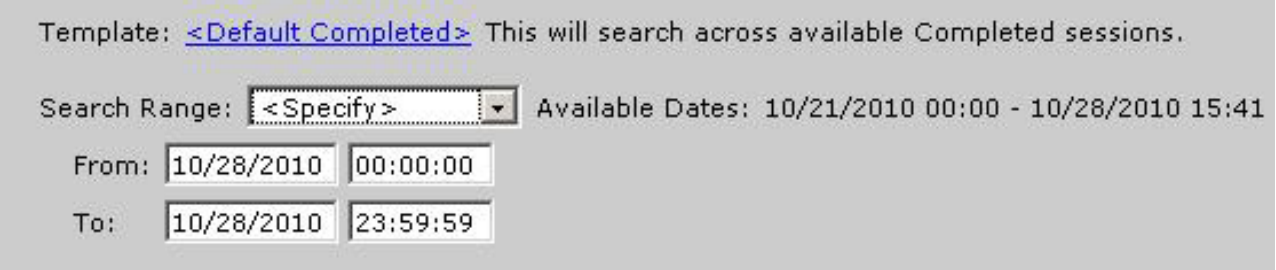


Abbildung 11. Suchbereich angeben

In der Dropdown-Liste "Suchbereich" können Sie den Datumsbereich auswählen, in dem Sitzungen im Hinblick auf Übereinstimmungen geprüft werden. An dieser Stelle werden die folgenden Optionen erläutert:

Option für den Suchbereich
Beschreibung

Letzte 5 Minuten
Sucht im verfügbaren Datums-/Uhrzeitbereich nach Sitzungen der letzten fünf Minuten, die indiziert wurden (nur abgeschlossene Sitzungen).

Letzte Stunde
Sucht im verfügbaren Datums-/Uhrzeitbereich nach Sitzungen der letzten Stunde, die indiziert wurden (nur abgeschlossene Sitzungen).

<Angeben>
Geben Sie Ihren eigenen Suchbereich an. Siehe „Suchbereich angeben".

Suchbereich angeben

So geben Sie Ihren eigenen Bereich an:

1. Wenn Sie einen eigenen Datums- und Uhrzeitbereich angeben möchten, wählen Sie **<Angeben** aus.
2. Geben Sie die Anfangs- und Endwerte für das Datum und die Uhrzeit ein.
   - Bei der Angabe einer Uhrzeit können Sie Ihre Auswahl mit den Pfeiltasten und der TABULATORTASTE sowie der EINGABETASTE treffen. Um die Uhrzeitkonfiguration abzubrechen, drücken Sie auf ESC.
3. Der angegebene Bereich wird bei der Ausführung Ihrer Suche angewendet. Sie finden weitere Informationen im Abschnitt über die Ausführung Ihrer Suche.

Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Suchumfang

Sie können den Umfang der Suche in Bezug auf die Abgleichungskriterien auf den Seiten innerhalb einer Sitzung definieren.

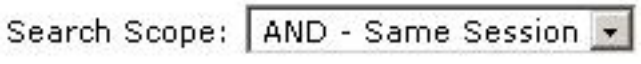


Abbildung 12. Suchumfang

Option Beschreibung

AND - Same Session (UND - Gleiche Sitzung)
Alle Felder auf allen Seiten werden abgeglichen.

AND - Same Page (UND - Gleiche Seite)
Alle Felder auf einer einzelnen Seite werden abgeglichen.

Anmerkung: Die obige Option ist nur bei Suchvorlagen des Typs "Abgeschlossen" verfügbar.

Anmerkung: Suchvorgänge des Typs "UND - Gleiche Seite" dürfen keine negativen Operatoren in den Suchkriterien enthalten.

OR - Any Session (ODER - Jede Sitzung)
Beliebige Felder auf beliebigen Seiten werden abgeglichen.

Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Suchoptionen

Jede Suchvorlage enthält eine Liste mit Optionen. Je nach ausgewähltem Suchvorlagentyp werden die folgenden Optionen angezeigt:

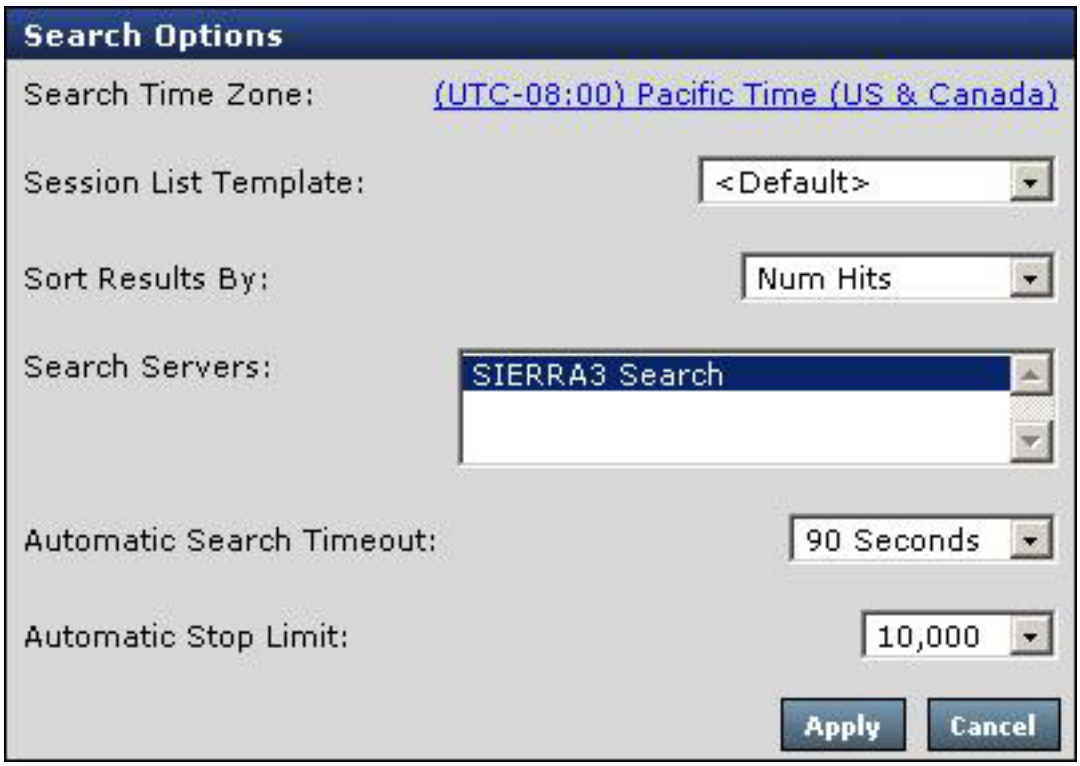


Abbildung 13. Suchoptionen

Option Beschreibung

Search Time Zone (Suchzeitzone)
(Nur abgeschlossene Sitzungen) - Für die Suche nach abgeschlossenen Sitzungen können Sie die Zeitzone auswählen, die für Ihre Suche verwendet werden soll. Wenn eine andere Zeitzone ausgewählt wird, werden das Datum und die Zeiten, die auf den Suchvorgang angewendet werden, über die ausgewählte Zeitzone definiert.

- Standardmäßig entspricht die angewendete Zeitzone der Ortszeitzone des Tealeaf-Benutzers.

Session List Template (Sitzungslistenvorlage)
Wählen Sie die bei der aktuellen Suche zu verwendende Sitzungslistenvorlage aus.

- Wenn Sie die Vorlage verwenden möchten, die der Basissuchvorlage automatisch zugeordnet ist, wählen Sie `<Standard>` aus.
- Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Sort Results By (Ergebnisse sortieren nach)
Die Methode, mit der die zurückgegebenen Sitzungen sortiert werden. Diese Einstellung bestimmt außerdem die Reihenfolge, in der Sitzungen in der Suche abgeglichen werden. Beim Abbruch der Suche kann sich dies auf die zurückgegebenen Sitzungen auswirken.

- Die verfügbaren Optionen variieren je nachdem, ob Sie eine Suchvorlage des Typs "Aktiv" oder "Abgeschlossen" verwenden.

Search Servers (Suchserver)
Wählen Sie mindestens einen Server aus, dessen Suchserver bei der Ausführung der Suche abgefragt werden.

Automatic Search Timeout (Automatisches Suchzeitlimit)
(Nur abgeschlossene Sitzungen) - Die Dauer der Suchausführung, bis sie gestoppt wird und die passenden Sitzungen zurückgegeben werden.

- Dieser Wert ist dem Standard entsprechend auf `90` Sekunden gesetzt.

Automatic Stop Limit (Automatische Stoppbegrenzung)
(Nur abgeschlossene Sitzungen) - Die maximale Anzahl der Sitzungen, nach deren Ermittlung die Suche gestoppt wird und eventuelle Übereinstimmungen zurückgegeben werden.

- Dieser Wert gilt für jeden Server. Erstreckt sich Ihre Suche also auf vier Server, ist der Maximalwert als das Vierfache dieses Wertes definiert.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
- Weitere Informationen zur Anpassung von Suchvorlagen finden Sie unter "Suchvorlagen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Suchvorgänge verwalten

Sie können Suchvorgänge verwalten, indem Sie diese speichern oder öffnen.

Suchvorgänge speichern

So speichern Sie eine Suche:

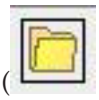
1. Wenn Sie die derzeit angegebene Suche speichern möchten, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Speichern** ( ).
2. Geben Sie im Dialog "Suche speichern" einen Namen für die Suche ein.
3. Wenn Sie die Suche für die gemeinsame Nutzung freigeben möchten, klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Speichern**.

   Anmerkung: Gespeicherte Suchvorgänge stehen allen Benutzern des Portals zur Verfügung.
4. Wenn Sie die Suche speichern möchten, klicken Sie auf **Speichern**.

- Wenn Sie den Speichervorgang abbrechen möchten, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Suchvorgänge öffnen

So öffnen Sie eine gespeicherte Suche:

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Öffnen** ().
2. Daraufhin wird der Dialog "Gespeicherte Suchen" angezeigt:

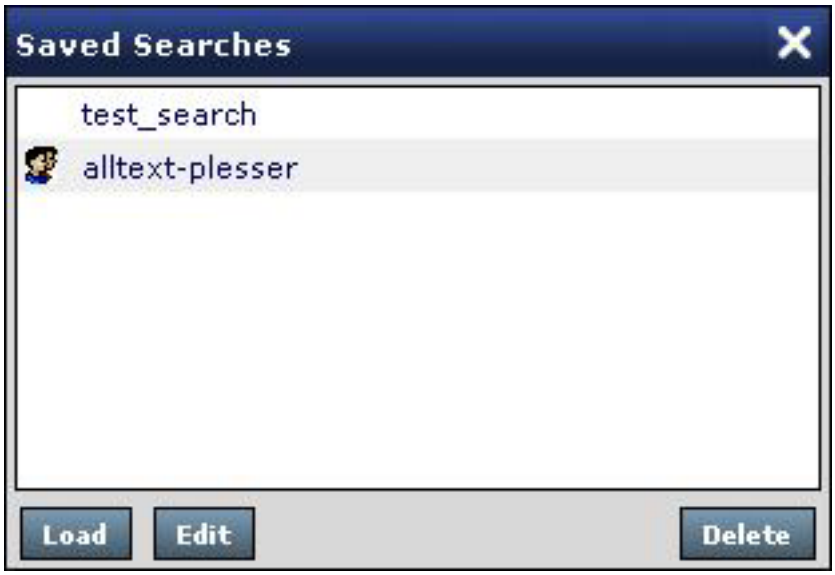


Abbildung 14. Gespeicherte Suchen

3. Wählen Sie die zu öffnende Suche aus und klicken Sie anschließend auf **Laden**. Die Suchfelder und das linke Navigationsfenster werden mit den Kriterien der gespeicherten Suche ausgefüllt.
   - Suchvorgänge, die für Sie zur gemeinsamen Nutzung freigegeben wurden, sind mit einem entsprechenden Symbol ( ) markiert.
   - Wenn Sie die Eigenschaften einer von Ihnen gespeicherten Suche bearbeiten möchten, wählen Sie die Suche aus und klicken Sie auf **Bearbeiten**.

     Anmerkung: Sie können keine Suche bearbeiten, die Ihnen lediglich für die gemeinsame Nutzung zur Verfügung gestellt wurde.
   - Wenn Sie eine gespeicherte Suche löschen möchten, wählen Sie diese aus und klicken Sie auf **Löschen**.

     Anmerkung: Sie können keine Suche löschen, die Ihnen lediglich für die gemeinsame Nutzung zur Verfügung gestellt wurde.

Referenz

- Weitere Informationen zur Suche von Sitzungen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

- Weitere Informationen zur Konfiguration von Such- und Sitzungslistenvorlagen finden Sie unter "Suchvorlagen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Suche erstellen und übergeben

Mithilfe der Sitzungssuche können Sie nach aktiven und/oder abgeschlossenen Sitzungen suchen, die eine von Ihnen definierte Gruppe von Kriterien erfüllen. Allgemeine Informationen zur Suche von Sitzungen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Sie können eine Suchvorlage auswählen und Ihre Suche erstellen, indem Sie die gewünschte Auswahl im Teilfenster "Suchfelder" treffen. Bei der Angabe Ihrer Suche müssen Sie Ihre Bedingungen möglichst genau definieren. Wenn Sie eindeutige Merkmale des Sitzungssegments angeben können, erhalten Sie schnellere und bessere Suchergebnisse.

Anmerkung: Sie können bis zu fünf Bedingungen in eine IBM Tealeaf cxReveal-Suche aufnehmen. Diese Begrenzung gilt nicht für die Felder "Alle Texte", "Text in Anforderung" und "Text in Antwort".

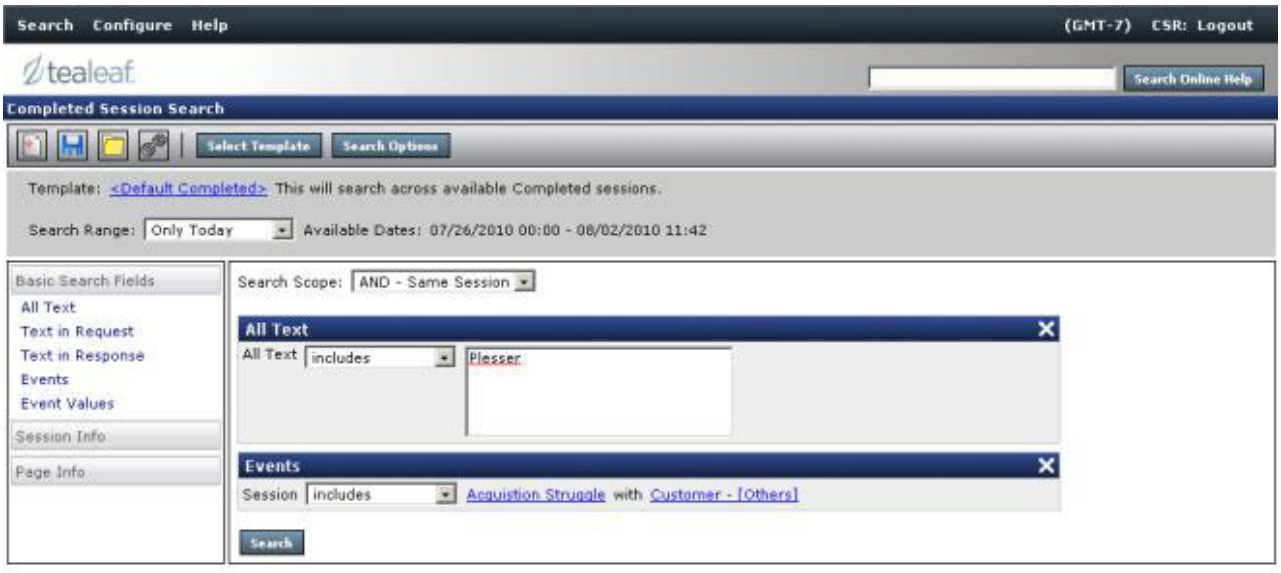


Abbildung 15. Suche

Suchvorlage

Eine *Suchvorlage* definiert den von Ihnen ausgeführten Suchtyp und die verfügbaren Bedingungen, die Sie für die Angabe einer Suche verwenden können. Suchvorlagen können durch einen Tealeaf-Administrator definiert werden.

- Weitere Informationen zur Auswahl einer Suchvorlage finden Sie unter "Suchoptionen auswählen und ändern" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*.
- Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Datumsangaben auswählen

Unter der aufgelisteten Suchvorlage können Sie die Datumsangaben für die derzeit verfügbaren Sitzungsdaten überprüfen. In der Konfiguration der Sitzungssuche ist dem Standard entsprechend festgelegt, dass nur die Sitzungen des heutigen Tages gesucht werden sollen.

- Wenn Sie den Suchbereich ändern möchten, wählen Sie in der Dropdown-Liste "Suchbereich" einen anderen Bereich aus.
- Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Suche angeben

Nach der Auswahl der zu verwendenden Suchvorlage können Sie die Suchbegriffe, die in die Suche aufgenommen werden sollen, sowie die Kriterien der einzelnen Begriffe angeben. In der obigen Abbildung wurden der Suche zwei Suchfelder hinzugefügt.

Die derzeit ausgewählte Suchvorlage definiert die Gruppe der Felder, die in der Liste verfügbar sind. Auf der rechten Seite des Teilfensters befinden sich die Felder, die derzeit in der von Ihnen definierten Suche enthalten sind.

- Wenn Sie der Suche ein Feld hinzufügen möchten, klicken Sie im Teilfenster für die Feldauswahl auf einen Feldtyp. Klicken Sie anschließend auf den Link des Feldes. Im Konfigurationsfenster für die Suche werden der Feldname und ein Textfeld hinzugefügt.
  - Siehe „Feldtypen".
  - Siehe „Konfigurationsfenster für die Suche" auf Seite 26.
- Nachdem Sie dem Konfigurationsfenster für die Suche ein Feld hinzugefügt haben, müssen Sie das Kriterium bzw. die Kriterien für den Suchbegriff angeben. Siehe „Feldkriterien" auf Seite 26.
- Um ein Feld aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf das X neben seinem Namen.

  Anmerkung: Falls neben einem Feldnamen kein X angezeigt wird, ist das Feld in der Vorlage erforderlich und kann nicht entfernt werden. Es muss ausgefüllt werden, damit die Suche ausgeführt werden kann.

Feldtypen

Im Fenster für die Feldauswahl sind die Suchbegriffe, die in der derzeit ausgewählten Suchvorlage verfügbar sind, in Gruppen angeordnet. Diese Gruppen können in der Suchvorlage definiert werden. Die Gruppen, die in den Standardvorlagen verwendet werden, werden aufgelistet.

Suchfeldgruppe
: **Beschreibung**

`Standardsuchfelder`
: Suchen Sie nach Text in der Anforderung, in der Antwort oder in Ereignissen. In abgeschlossenen Sitzungen können Sie nach Ereigniswerten suchen.

`Sitzungsinformation`
: Informationen, die die Sitzung des Besuchers betreffen, werden aufgezeichnet und von Tealeaf gepflegt, damit Sie nach ihnen suchen können.
  - Für die Suche können Anmerkungen verfügbar sein, die von den Tealeaf-Benutzern zu Sitzungen hinzugefügt wurden.

Seiteninformationen
Von Tealeaf erfasste Informationen auf Seitenebene können mithilfe der Suchfelder in dieser Gruppe gesucht werden.

Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Konfigurationsfenster für die Suche

Wenn Sie einen Suchbegriff auswählen, wird dieser in der Hauptanzeige angezeigt. Das Konfigurationsfenster für die Suche enthält die Felder, die Sie für die Aufnahme in die Suche auswählen, sowie alle Kriterien für die entsprechenden Felder.

- Sie können auch auswählen, ob der definierte Begriff im Textfeld eingeschlossen wird oder nicht.

Anmerkung: Leere Suchfelder werden bei der Suche ignoriert.

Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Suchumfang

In der Dropdown-Liste "Suchumfang" können Sie auswählen, wie die ausgefüllten Suchfelder in der Suche logisch gebunden werden.

Option Beschreibung

UND - Gleiche Sitzung
Alle angegebenen Felder müssen mit einer Sitzung abgeglichen werden.

UND - Gleiche Seite
(Nur abgeschlossene Sitzungen) - Alle angegebenen Felder müssen mit einer einzelnen Seite in einer Sitzung abgeglichen werden.

ODER - Jede Sitzung
Ein beliebiges Feld muss mit der Sitzung abgeglichen werden.

Feldkriterien

Abhängig vom Suchfeldtyp müssen Sie unter Umständen weitere Kriterien angeben, zum Beispiel Werte für die Felder und eventuell anwendbare Suchoperatoren.

Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Suche übergeben

Wenn Sie alle Felder, angegebenen Operatoren und eingegebenen Feldwerte für Ihre Suche hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Suche**, um die Suche zu übergeben. Leere Felder werden bei der Suche ignoriert.

Anmerkung: Abhängig von den angegebenen Suchbegriffen und Werten kann es einige Zeit dauern, bis die Suche Ergebnisse zurückgibt. Grenzen Sie Ihre Suchbegriffe also möglichst genau ein.

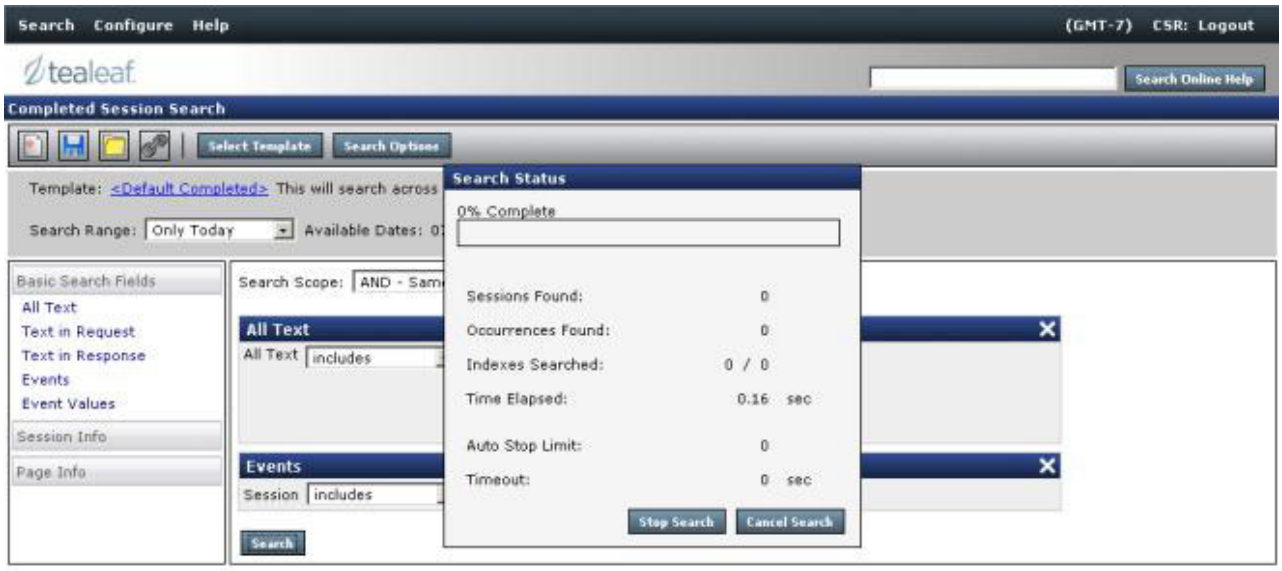


Abbildung 16. Dialog "Suchstatus"

Während der Verarbeitung Ihrer Suche wird in einem Dialog mit dem Suchstatus der aktuelle Fortschritt angezeigt.

- Sie können die Suche jederzeit stoppen, indem Sie auf **Suche beenden** klicken. In der Sitzungsliste werden alle bis zu diesem Zeitpunkt abgerufenen Suchergebnisse angezeigt.
- Wenn Sie die Suche abbrechen möchten und keine Ergebnisse zurückgegeben werden sollen, klicken Sie auf **Suche abbrechen**.

Nach dem Abschluss einer Suche werden die Ergebnisse heruntergeladen und für die Anzeige sortiert. Bei vielen zurückgegebenen Sitzungen kann die vollständige Ausführung dieser Prozesse einige Zeit in Anspruch nehmen. Die Prozesse können nicht abgebrochen werden.

Die Suchergebnisse werden in Form einer Sitzungsliste angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter "Suchergebnisse" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*.

Symbolleiste

Die Symbolleiste für die Suche befindet sich ganz oben auf der Seite.

Abbildung 17. Symbolleiste für die Suche in IBM Tealeaf cxReveal

In der Symbolleiste werden von links nach rechts die folgenden Tools angezeigt.

Tool **Beschreibung**

`Zurücksetzen`
Setzen Sie die Suche auf die Standardfelder und -werte zurück, die in der Suchvorlage angegeben sind.

Suche speichern
Speichern Sie die aktuelle Suche. Weitere Informationen finden Sie unter "Suchoptionen auswählen und ändern" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*.

Gespeicherte Suche öffnen
Öffnen Sie eine zuvor gespeicherte Suche. Weitere Informationen finden Sie unter "Suchoptionen auswählen und ändern" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*.

Link zur Suche
Zeigen Sie eine URL für die angegebene Suche an. Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Vorlage auswählen
Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine andere Suchvorlage auszuwählen. Auf diese Weise können Sie nach einem anderen Sitzungstyp suchen: "Aktiv", "Abgeschlossen" oder "Alle Sitzungen". Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Suchoptionen
Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Suchoptionen zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Referenz

In der übrigen Onlinedokumentation finden Sie unter Umständen weitere Details zur Suche von Sitzungsdaten.

- Weitere Informationen zur Suche von Sitzungen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
- Weitere Informationen zur Konfiguration von Suchvorlagen finden Sie unter "Suchvorlagen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Suchergebnisse

In der Anzeige "Sitzungsliste" können Sie die Liste der Sitzungen überprüfen, die von Ihrer Suche zurückgegeben wurden. Die abgerufenen Sitzungen werden in Tabellenform in der Sitzungsliste angezeigt.

- Sie können die angezeigten Sitzungen mithilfe der Bedienelemente über der Sitzungsliste sortieren oder anderweitig ändern. Siehe „Sitzungslistenbefehle” auf Seite 32.

Suchtypen

IBM Tealeaf cxReveal unterstützt zwei Suchtypen:

1. *Sitzungssuchen* - Bei diesen Suchvorgängen werden einzelne Sitzungsspeicher (Verarbeitungsserver) mithilfe einer breiten Palette an Kriterien auf passende Sitzungen hin überprüft.

   Anmerkung: Sitzungssuchen eignen sich vor allem für die Ausführung von explorativen Suchvorgängen oder Erkennungssuchvorgängen, wenn die Ergebnisse zum Zeitpunkt der Suche noch nicht gut eingeschätzt werden können.

Anmerkung: Für die Benutzer von IBM Tealeaf cxReveal generieren abgeschlossene Suchvorgänge keine Sitzungssegmente, da die meisten Suchvorgänge nur wenige Sitzungen abrufen. IBM Tealeaf cxReveal-Benutzer mit Administratorberechtigung können hingegen Sitzungssegmente generieren, die auf Suchvorgängen basieren, welche von anderen IBM Tealeaf cxReveal-Benutzern ausgeführt oder überprüft wurden. Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungssegmente verwalten" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.

- In Sitzungssuchen werden Suchvorlagen aus IBM Tealeaf cxImpact verwendet. Weitere Informationen zur Angabe dieser Suchtypen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

2. *Datenbanksuchen* - Optional kann in der Konfiguration von IBM Tealeaf cxReveal festgelegt werden, dass Sitzungsattributinformationen direkt nach ihrer Erkennung erfasst und für den sofortigen Abruf in eine Hochgeschwindigkeitsdatenbank eingefügt werden.

   Anmerkung: Datenbanksuchen eignen sich vor allem für die gezielte Suche bestimmter Sitzungen zu Wiedergabezwecken.

   - Für die Datenbanksuche müssen zusätzliche Konfigurationsschritte ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Suche mit Sitzungsattributen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.
   - Weitere Informationen zur Angabe von IBM Tealeaf cxReveal-Datenbanksuchen finden Sie unter Kapitel 5, „cxReveal - Sitzungen mit Sitzungsattribut suchen”, auf Seite 37.

Suchvorgänge beider Typen werden in ähnlichen Sitzungslisten angezeigt, die hier beschrieben werden.

Sitzungsliste

Die Sitzungsliste enthält alle Sitzungen, die den von Ihnen angegebenen Suchkriterien entsprachen.

- Direkt unter dem Portal-Menü wird in der Navigationsleiste der Reaktionspfad angezeigt, der zu der aktuellen Seite führt. Um zu einer anderen Seite in der Navigationsleiste zu springen, klicken Sie auf einen der anderen Links im Navigationspfad.
- Unter dem Navigationspfad ist eine Befehlsgruppe verfügbar. Siehe „Sitzungslistenbefehle” auf Seite 32.

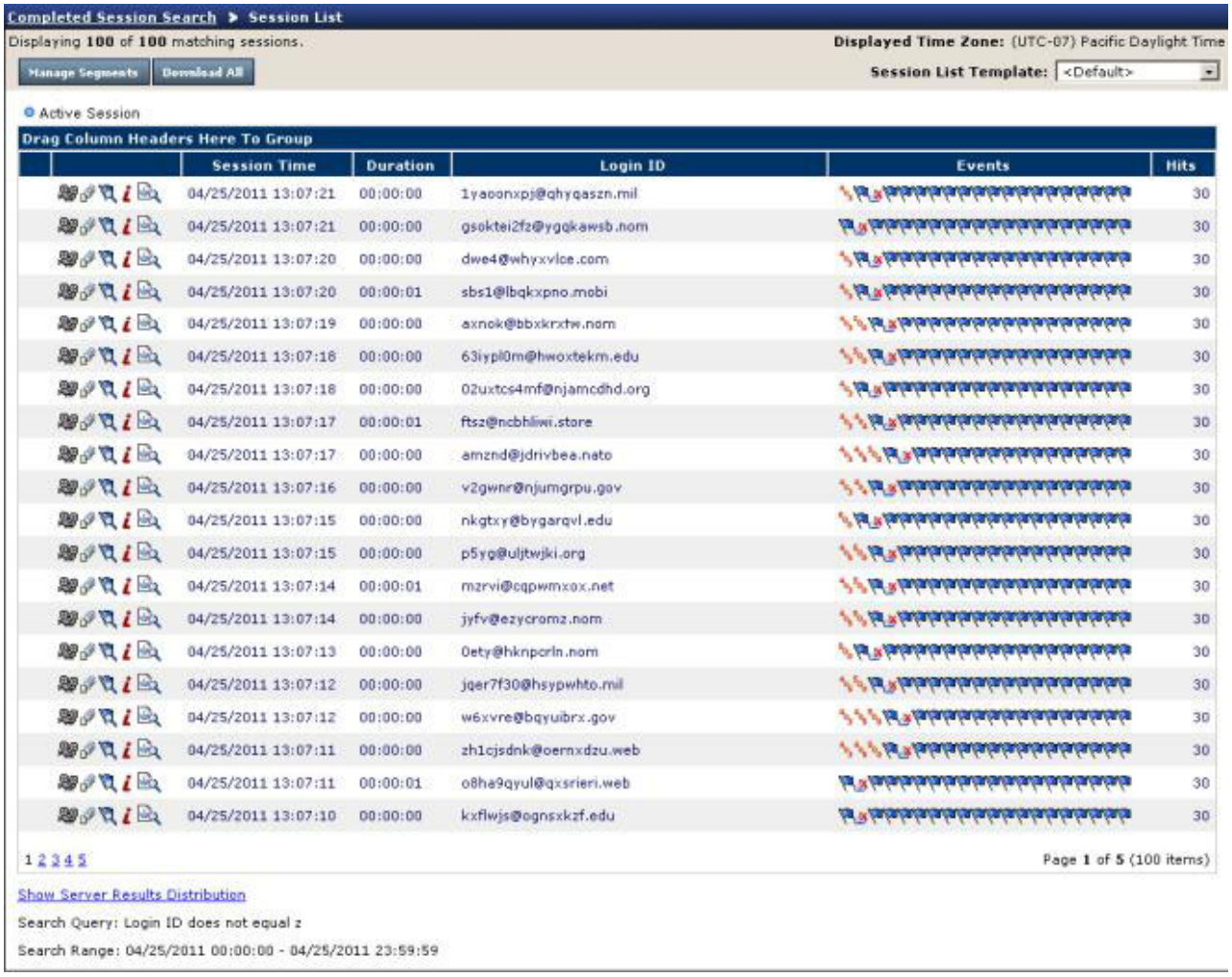

Completed Session Search ▶ Session List
Displaying 100 of 100 matching sessions.
Displayed Time Zone: (UTC-07) Pacific Daylight Time
Manage Segments
Download All
Session List Template: <Default>
Active Session
Drag Column Headers Here To Group
Session Time
Duration
Login ID
Events
Hits
04/25/2011 13:07:21 00:00:00 1yaoonxpj@qhyqaszn.mil 30
04/25/2011 13:07:21 00:00:00 gsoktei2fz@ygqkawsb.nom 30
04/25/2011 13:07:20 00:00:00 dwe4@whyxvlce.com 30
04/25/2011 13:07:20 00:00:01 sbs1@lbqkxpno.mobi 30
04/25/2011 13:07:19 00:00:00 axnok@bbxkrxtw.nom 30
04/25/2011 13:07:18 00:00:00 63iypl0m@hwoxtekm.edu 30
04/25/2011 13:07:18 00:00:00 02uxtcs4mf@njamcdhd.org 30
04/25/2011 13:07:17 00:00:01 ftsz@ncbhliwi.store 30
04/25/2011 13:07:17 00:00:00 amznd@jdrivbea.nato 30
04/25/2011 13:07:16 00:00:00 v2gwnr@njumgrpu.gov 30
04/25/2011 13:07:15 00:00:00 nkgtxy@bygarqvl.edu 30
04/25/2011 13:07:15 00:00:00 p5yg@uljtwjki.org 30
04/25/2011 13:07:14 00:00:01 mzrvi@cqpwmxox.net 30
04/25/2011 13:07:14 00:00:00 jyfv@ezycromz.nom 30
04/25/2011 13:07:13 00:00:00 0ety@hknpcrln.nom 30
04/25/2011 13:07:12 00:00:00 jqer7f30@hsypwhto.mil 30
04/25/2011 13:07:12 00:00:00 w6xvre@bqyuibrx.gov 30
04/25/2011 13:07:11 00:00:00 zh1cjsdnk@oernxdzu.web 30
04/25/2011 13:07:11 00:00:01 o8ha9qyul@qxsrieri.web 30
04/25/2011 13:07:10 00:00:00 kxflwjs@ognsxkzf.edu 30
1 2 3 4 5
Page 1 of 5 (100 items)
Show Server Results Distribution
Search Query: Login ID does not equal z
Search Range: 04/25/2011 00:00:00 - 04/25/2011 23:59:59

Abbildung 18. Sitzungsliste in IBM Tealeaf cxReveal

In der angezeigten Liste repräsentiert jede Zeile eine andere Sitzung, die Ihre angegebenen Suchbedingungen erfüllt.

- In der Spalte ganz links zeigt eine blaue Kreismarkierung an, dass es sich bei der Sitzung um eine aktive Sitzung handelt. Weitere Informationen zu den angezeigten Feldern finden Sie im Abschnitt „Sitzungslistenfelder" auf Seite 32.
- Wenn Sie die Sitzungsergebnisse nach einer bestimmten angezeigten Spalte sortieren möchten, klicken Sie auf die Spaltenüberschrift. Um die Reihenfolge der Sortierung wieder zurückzunehmen, klicken Sie erneut auf die Überschrift.
- Wenn Sie die Ergebnisse entsprechend einer Spalte gruppieren möchten, ziehen Sie die Spaltenüberschrift auf den blauen Balken über den angezeigten Überschriften. Die angezeigten Sitzungen werden der Spalte entsprechend organisiert.
- Wenn Sie die Details zu einem Ereignis überprüfen möchten, berühren Sie das zugehörige Symbol mit dem Mauscursor. Daraufhin wird die QuickInfo angezeigt.
  - Auf der Seite **Schnellansicht** können weitere Details zur Ausführung eines bestimmten Ereignisses innerhalb der Sitzung abgerufen werden. Siehe „Symbole der Sitzungsliste" auf Seite 32.
- Die Liste der Sitzungen kann über mehrere Seiten hinweg angezeigt werden. Verwenden Sie die Seitenlinks unten in der Liste, um zu anderen Seiten in der Liste zu navigieren.

- Optional können Sie die angezeigten Sitzungen oder Sitzungslistendaten herunterladen. Sie können die Liste von Sitzungen in einer anderen Sitzungslistenvorlage anzeigen, die weitere nützliche Felder mit Informationen enthalten kann, die heruntergeladen werden können. Siehe „Sitzungslistenbefehle” auf Seite 32.

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um weitere Informationen zu Sitzungslisten anzuzeigen:

Tabelle 1. Weitere Informationen zu Sitzungslisten.

Für weitere Informationen zu...	**Siehe...**
Sitzungslisten	"Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*, *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch* und im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*
Sitzungsseiten während der Wiedergabe einer einzelnen Sitzung auflisten	"Sitzungsseiten während der Wiedergabe einer einzelnen Sitzung auflisten" im *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Sitzungsseiten aus einem Suchsitzungssegment auflisten	"Auflisten von Sitzungsseiten aus einem Suchsitzungssegment" im *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Spalten im Teilfenster "Sitzungen"	"Spalten im Teilfenster 'Sitzungen'" im *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Spalten im Teilfenster "Sitzungsliste" anpassen	"Spalten im Teilfenster 'Sitzungsliste' anpassen" im *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Teilfenster "Sitzungsliste"	"Teilfenster 'Sitzungsliste'" im *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Symbole der Sitzungsliste	"Symbole der Sitzungsliste" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*
Felder der Sitzungsliste	"Felder der Sitzungsliste" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*
Sitzungslistenvorlage	"Sitzungslistenvorlage" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch* und im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*
Sitzungslistenvorlage auswählen	"Sitzungslistenvorlage auswählen" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*
Selektor für die Sitzungslistenvorlage	"Selektor für die Sitzungslistenvorlage" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*
Spalte in der Sitzungslistenvorlage mit einem Sitzungsattribut auffüllen	"Spalte in der Sitzungslistenvorlage mit einem Sitzungsattribut auffüllen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*
Sitzungslistenspalte zu einer Vorlage hinzufügen	"Sitzungslistenspalte zu einer Vorlage hinzufügen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*

Begrenzungen der angezeigten Sitzungen

Die Suchvorgänge in IBM Tealeaf cxReveal sind standardmäßig auf insgesamt 100 zurückgegebene Sitzungen beschränkt.

- Diese Begrenzung kann von Tealeaf-Administratoren konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter "cxReveal-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.

- Eine weitere Begrenzung der Sitzungsanzahl wird für die einzelnen Suchvorlagen definiert. In der Regel ist dieser Wert viel höher als 100. Deswegen wird die Basiseinstellung angewendet. Weitere Informationen finden Sie unter "Suchvorlagen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

In den Suchergebnissen kann angegeben sein, dass mehr als 100 Sitzungen gefunden wurden. Nur die ersten 100 Sitzungen werden angezeigt und sind über das Portal zugänglich.

Anmerkung: Wenn Sie Sitzungen anzeigen möchten, die nicht in der ursprünglichen Suche zurückgegeben wurden, können Sie die Ergebnisse nach der Spalte "Treffer" oder "Sitzungszeit" sortieren und anschließend die Suchkriterien eingrenzen, damit nur Ergebnisse abgerufen werden, die zwischen der letzten Sitzung in der aktuellen Liste und der in der Suchkonfiguration angegebenen Begrenzung abgerufen werden.

Sitzungslistenfelder

Standardmäßig werden bei der Suche in abgeschlossenen Sitzungen die folgenden Felder in der Sitzungsliste angezeigt:

- Weitere Informationen zu den angezeigten Symbolen finden Sie im Abschnitt „Symbole der Sitzungsliste”.

Feld **Beschreibung**

Sitzungszeit
Die Uhrzeit und das Datum für die aktuellste Seite in der Sitzung.

Dauer Die Sitzungsdauer in Sekunden.

Anmelde-ID
Die Anmelde-ID (sofern zutreffend), die während der Aufzeichnung der Sitzung verwendet wurde.

Ereignisse
Alle Tealeaf-Ereignisse, die während der Sitzung ausgelöst wurden. Wenn Sie weitere Informationen zu einem Sitzungsereignis wünschen, berühren Sie das zugehörige Symbol mit dem Mauscursor.

Treffer
Die Anzahl der Treffer in der Sitzung.

Sitzungslistenbefehle

In den folgenden Abschnitten werden die verfügbaren Befehle auf der Seite mit der Sitzungsliste beschrieben.

Symbole der Sitzungsliste

Ganz oben in der Sitzungsliste und in jeder Zeile der Sitzungsliste können Sie eines der folgenden Befehlssymbole auswählen.

Tabelle 2. Symbole der Sitzungsliste

Symbol	Befehl	Beschreibung
	Wiedergabe	Wenn Sie eine Sitzung wiedergeben möchten, wählen Sie sie aus und klicken Sie auf das Kamerasymbol neben der Sitzung. Abhängig von Ihren Gruppen- und/oder Benutzerberechtigungen können Sie wählen, ob die Auswahl im Browser oder in IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer wiedergegeben werden soll, sofern dieses Produkt auf Ihrem lokalen Desktop installiert und in Ihrer Tealeaf-Lösung aktiviert wurde. • Weitere Informationen zur Browserwiedergabe finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*. • RTV ist eine eigenständige Anwendung, die auf Ihrem lokalen Desktop installiert werden muss. Weitere Informationen zur Browserwiedergabe finden Sie unter "RealiTea Viewer-(RTV)-Benutzerhandbuch" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.
	Seitenliste	Zeigen Sie die Seitenliste für die Sitzung an. Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
	Schnellansicht	Zeigen Sie die Ereignisse und zugehörigen Dimensionsdaten für jedes Ereignis an, das in der Sitzung gestartet wird. Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
	Sitzungsinformation	Zeigen Sie die Sitzungseigenschaften an. Die Sitzungseigenschaften variieren je nach Sitzungstyp: • Bei aktiven Sitzungen enthalten die Sitzungseigenschaften alle möglichen Sitzungsattribute, und zwar unabhängig davon, ob sie bereits mit Werten ausgefüllt wurden. • Bei abgeschlossenen Sitzungen enthalten die Sitzungseigenschaften Sitzungsattribute, die bereits mit Werten ausgefüllt wurden. Felder, die keine Daten aus der Sitzung enthalten, werden ausgeschlossen.

Tabelle 2. Symbole der Sitzungsliste (Forts.)

Symbol	Befehl	Beschreibung
	Ereignisprüfer	Senden Sie das ausgewählte Ereignis als Stichprobendaten an den Ereignisprüfer. Weitere Informationen finden Sie unter "Ereignisprüfer" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Exportieren von Suchergebnissen

Sie können Ihre Suchergebnisse in eine importierbare Datei und in eine andere Anwendung exportieren. Klicken Sie auf **Exportieren**, um alle Sitzungen zu exportieren, die in der Sitzungsliste angezeigt werden, und wählen Sie anschließend eine der folgenden Optionen aus:

Exportoption	Beschreibung
In RTV exportieren	Laden Sie eine Datei herunter, die später in IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) zum Abrufen der Sitzungsliste geöffnet werden kann.
In Excel exportieren	Laden Sie die Sitzungsliste im Excel-Format (XML) herunter.
In PDF exportieren	Laden Sie die Sitzungsliste im PDF-Format herunter.
In Digital Analytics exportieren	Laden Sie die Sitzungsliste für die Integration in IBM® Digital Analytics herunter. Weitere Informationen finden Sie unter "IBM Digital Analytics-Integrationslösung" in *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics*.

Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Selektor für die Sitzungslistenvorlage

Sie können eine andere Sitzungsliste auswählen, in der die aktuelle Liste der Sitzungen angezeigt werden soll. Treffen Sie Ihre Auswahl in den verfügbaren Vorlagen über die Dropdown-Liste "Sitzungslistenvorlage" in der rechten oberen Ecke der Sitzungsliste.

- Sitzungslistenvorlagen können von einem Tealeaf-Administrator konfiguriert und dem Standard entsprechend einer bestimmten Suchvorlage zugeordnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Suchvorlagen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
- Über die Sitzungslistenvorlagen in IBM Tealeaf cxReveal können zusätzliche Daten angezeigt werden, die in der Suchdatenbank von IBM Tealeaf cxReveal aufgezeichnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter "Suche mit Sitzungsattributen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.

Zusätzliche Informationen zu Suchergebnissen

Server	Sessions Returned	Sessions Found	Time (s)
PALISADES	21	21	0.0

Search Query: (numhits >= 2)

Abbildung 19. Informationen zum Suchserver

Informationen zum Suchserver

Unten in der Sitzungsliste können Sie die Tealeaf-Server überprüfen, die zum Erhalt dieser Ergebnisse durchsucht wurden. Um die Suchergebnisse der einzelnen Suchserver zu sehen, klicken Sie auf **Serverergebnisverteilung anzeigen**.

Sie können bei jedem Server sehen, wie viele Sitzungen gefunden und zurückgegeben wurden. Außerdem wird die benötigte Zeit für die Ausführung der Suche angezeigt.

Suchabfrage

Die genaue Suchabfrage, die an die Suchmaschine zur Ausführung übergeben wurde, wird ebenfalls aufgelistet.

Anmerkung: Diese Suchabfrage kann je nach Bedarf in die Suchfelder von "Alle Texte" eingefügt, geändert und übergeben werden. Kopieren Sie den Text und fügen Sie ihn in das entsprechende Feld zur Änderung ein.

Suchbereich

Die Zeitmarken, über die der für die Suchangabe verwendete Sitzungsdatenbereich angegeben wird, werden unten in den Suchergebnissen aufgelistet.

Untergeordnete Suche

Wenn eine Sitzung in Browser Based Replay geladen wird, können Sie eine Suche nach zusätzlichen Suchbegriffen konfigurieren und ausführen, um bestimmte Treffer in der Sitzung zu finden, in der sich diese Suchbegriffe befinden. Diese Funktion der untergeordneten Suche ermöglicht die Suche nach Textfolgen, Anforderungsvariablen oder Anforderungsvariablenwerten.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Untergeordnete Suche in Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Kapitel 5. cxReveal - Sitzungen mit Sitzungsattribut suchen

Über die Suche mit Sitzungsattributen können die Benutzer von IBM Tealeaf cxReveal nach Sitzungen suchen, die auf Sitzungsattributinformationen basieren, die von Tealeaf erfasst und in der IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank aufgezeichnet werden. Wenn sich die Besucher Ihrer Webanwendung beispielsweise für deren Verwendung anmelden müssen, kann in der Konfiguration von IBM Tealeaf cxReveal festgelegt werden, dass die Anmelde-ID direkt nach ihrer Erkennung in den Sitzungsdaten erfasst und in der IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank gespeichert wird. Wenn der Wert für die Anmelde-ID im ersten Treffer von (üblicherweise) `SessionAttribute00` erfasst wird, ist die Sitzung des Benutzers direkt nach der Erfassung und Verarbeitung des Treffers durch Tealeaf verfügbar. Durch die Sitzungsattributsuche erhalten die Benutzer von IBM Tealeaf cxReveal sofortigen Zugriff auf aktive Sitzungen, was die Verwaltung der Anfragen bei der Kundenunterstützung und sonstiger kundenorientierter Aktivitäten vereinfacht.

Anmerkung: Die Suche nach Sitzungsattribut ist eine Komponente der gesondert lizenzierbaren Komponente "cxReveal" der Tealeaf CX-Plattform. Sie erhalten weitere Informationen bei Ihrem IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

In diesen Informationen wird beschrieben, wie Sitzungssuchen mithilfe von Sitzungsattributinformationen konfiguriert und ausgeführt werden.

Übersicht über die Suche mit Sitzungsattributen

Anmerkung: Bevor Sie mit der Suche auf der Basis von Sitzungsattributen beginnen, muss Ihre Tealeaf-Lösung für die Erfassung von Sitzungsattributen konfiguriert werden, was zusätzliche Installations- und Konfigurationsschritte erfordern kann. Weitere Informationen finden Sie unter "Suche mit Sitzungsattributen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.

Zur Ausführung einer Sitzungsattributsuche verwenden Sie eine Suchvorlage des Typs IBM Tealeaf cxReveal, um die Sitzungsattribute und ihre Werte anzugeben, die den gesuchten Sitzungen entsprechen. Wie auch in der Standardsuche des Portals können Sie den gewünschten Datumsbereich und darüber hinaus weitere Optionen konfigurieren.

Bei der Ausführung der Suche führt das Portal über den Tealeaf-Datenservice eine Abfrage in der IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank durch, um passende Werte für die angegebenen Sitzungsattribute zu finden. Die Suche erfolgt in einer einzelnen leistungsfähigen Datenbank, die nur die Sitzungsattributinformationen und die Daten enthält, die für die Suche der Sitzungen in den Sitzungsspeichern des Tealeaf-Systems erforderlich sind. Daher werden die Suchergebnisse viel schneller zurückgegeben.

- Sobald das erste Sitzungsattribut im Erfassungsdatenstrom festgestellt wird, wird ein Sitzungssatz in die Datenbank geschrieben. Die Sitzung kann also direkt nach der Verarbeitung des ersten Treffers durch Tealeaf für die Suche über die Sitzungsattributsuche verfügbar sein.

Die Suchergebnisse einer Sitzungsattributsuche werden in einer Standardsitzungsliste angezeigt. Über die Sitzungsliste können Sie die Sitzung in Browser Based Replay oder - sofern installiert - in IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer wiedergeben.

Unterschiede zwischen der cxImpact-Suche und der cxReveal-Suche

Eine IBM Tealeaf cxImpact-Suche führt eine Abfrage auf dem Tealeaf-Suchserver durch, der wiederum eine Abfrage der Sitzungen in den entsprechenden Sitzungsspeichern in der Tealeaf-Umgebung durchführt. Die Sitzungsspeicher hängen vom Sitzungstyp ab:

- *Aktive Sitzungen:* Der Suchserver prüft den Kurzzeit-Sitzungsspeicher, bei dem es sich um eine speicherinterne Datenbank auf dem Verarbeitungsserver handelt.
- *Abgeschlossene Sitzungen:* Der Suchserver prüft den Langzeit-Sitzungsspeicher, bei dem es sich um eine plattenbasierte Datenbank auf dem Verarbeitungsserver handelt.

Eine einzelne Suche in mehreren Sitzungsspeichern über aktive und abgeschlossene Sitzungen hinweg kann zur Erstellung mehrerer Suchvorgänge führen, die vom Suchserver ausgeführt werden. Es kann einige Zeit dauern, bis dieser Prozess Ergebnisse zurückgibt.

Im Gegensatz dazu führt die IBM Tealeaf cxReveal-Sitzungsattributsuche eine einzelne Abfrage in einer einzelnen Datenbank durch.

- Wenn die Einbeziehung von Sitzungsspeicherdaten in Sitzungsattributsuchen aktiviert ist, werden Abfragen zur Ausführung in jedem Sitzungsspeicher an den Suchserver übergeben, damit die relevanten Sitzungsinformationen abgerufen werden können. Da diese Abfragen Übersichtsdaten zur Sitzung abrufen, sind sie dennoch schneller als die IBM Tealeaf cxImpact-Suche.
- Die maximale Anzahl der zurückgegebenen Sitzungen ist auf `100` beschränkt. Die zurückgegebenen Ergebnisse basieren auf der letzten Verwendung der Sitzung, was als Zeitmarke im Datenbanksatz aufgezeichnet ist. Aktuellere Werte des Typs "Letzte Verwendung" werden zuerst aufgelistet.
  - Bei abgeschlossenen Sitzungen entspricht der Wert von "Letzte Verwendung" der Uhrzeit, zu der die Sitzung geschlossen wurde.
  - Bei aktiven Sitzungen zeichnet der Wert "Letzte Verwendung" den Zeitpunkt der letzten Aktualisierung des Datenbanksatzes mit einem neuen oder geänderten Sitzungsattribut auf.

Da eine Sitzungsattributsuche in einer Datenbank eine Abfrage durchführt, werden andere Platzhalter akzeptiert und es stehen andere Vergleichsoperatoren zur Verfügung. Diese werden an anderer Stelle eingehender beschrieben.

Anmerkung: In der IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank wird nur der aktuellste Wert jedes Sitzungsattributs für eine bestimmte Sitzung gespeichert. Sie können die Sitzungsattributsuche nicht für die Überwachung von geänderten Werten der Sitzungsattribute während der gesamten Sitzung verwenden. Beispielsweise liefert die Suche nach einer bestimmten URL wahrscheinlich keine Ergebnisse, es sei denn, die aktuellste oder letzte URL einer Sitzung ist eine Übereinstimmung.

Anmerkung: Die Sitzungsattributsuche in IBM Tealeaf cxReveal eignet sich optimal für die Suche aller Sitzungen unter Verwendung eines bekannten Sitzungsattributs, um die Sitzung abzurufen und wiederzugeben. In der Regel ist dieses Sitzungsattribut die ID des Besuchers Ihrer Site.
Die IBM Tealeaf cxImpact-Suche eignet sich eher für explorative oder allgemeine Suchvorgänge. Mit den IBM Tealeaf cxImpact-Suchvorgängen wird ein höheres Datenvolumen angefordert und abgerufen, was hilfreich ist, wenn Sie nicht genau wissen, welche Sitzung oder welcher Treffer das gewünschte Ergebnis liefern wird.

cxReveal-Suchvorlagen auswählen

Sitzungsattributsuchen können jede beliebige Sitzungslistenvorlage des Typs IBM Tealeaf cxImpact oder IBM Tealeaf cxReveal verwenden. Für die Abfrage der IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank ist jedoch eine Suchvorlage des Typs IBM Tealeaf cxReveal erforderlich.

- Eine IBM Tealeaf cxReveal-Suchvorlage kann nicht für IBM Tealeaf cxImpact-Suchvorgänge verwendet werden.
- Weitere Informationen finden Sie unter "Suche mit Sitzungsattributen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.

Wenn IBM Tealeaf cxReveal nicht für den Zugriff auf Sitzungsspeicherdaten konfiguriert wurde, können mit einer IBM Tealeaf cxReveal-Suchvorlage nur Sitzungsattribute abgerufen werden, die für die Überwachung in der IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank markiert sind. Diese Daten umfassen IBM Tealeaf cxReveal-Sitzungsattributfelder, "Erste Verwendung", "Letzte Verwendung", den Namen des Sitzungsspeichers, die Tealeaf-Sitzungs-ID und die Sitzungs-ID.

- Weitere Informationen zur Markierung von Sitzungsattributen für die Überwachung und Suche finden Sie unter "TEM-Registerkarte für Attribute" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Weitere Informationen finden Sie unter "Suche mit Sitzungsattributen konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.

IBM Tealeaf cxReveal-Suchvorlagen können nach ihrer Konfiguration wie gewohnt über das Portal ausgewählt werden.

1. Wählen Sie im Portal-Menü **Suche** und anschließend den auszuführenden Suchtyp aus: *Aktive Sitzungen*, *Abgeschlossene Sitzungen* oder *Alle Sitzungen*.
2. Der Suchbildschirm des Portals wird angezeigt.
   - Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
3. Abhängig von Ihrer Menüauswahl wird die Standardsuchvorlage des ausgewählten Suchtyps in der Hauptanzeige angezeigt.
4. Um eine andere Suchvorlage auszuwählen, klicken Sie auf **Ändern...** neben dem Namen der aktuellen Suchvorlage.
5. Wählen Sie im Vorlagenselektor eine der Suchvorlagen von IBM Tealeaf cxReveal aus.
   - Im Vorlagenselektor können Sie für jeden Suchtyp eine IBM Tealeaf cxReveal-Vorlage auswählen. Der Suchbildschirm des Portals wird automatisch aktualisiert und verwendet anschließend die betreffende Vorlage.

     Anmerkung: Sofern kein bestimmter Grund für die Begrenzung Ihrer Suchen auf aktive oder abgeschlossene Sitzungen vorliegt, müssen Sie eine Suchvorlage des IBM Tealeaf cxReveal-Typs für "Alle Sitzungen" auswählen. Sitzungsattributsuchen, die mit dieser Suchvorlage ausgeführt werden, führen in derselben Datenbank eine einzelne Abfrage durch. In IBM Tealeaf cxImpact erfordern Suchen des Typs "Alle Sitzungen" mehrere Abfragen in verschiedenen Komponenten des Tealeaf-Systems.
   - Falls Sie weitere Informationen zu den Namen Ihrer IBM Tealeaf cxReveal-Suchvorlagen benötigen, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.
6. Bei Bedarf können Sie auch eine andere Sitzungslistenvorlage für die Anzeige der Suchergebnisse auswählen. Siehe „Sitzungslistenvorlage auswählen” auf Seite 40.

7. Geben Sie unter "Verfügbare Tage" Ihren Suchumfang an. Die verfügbaren Tage unterscheiden sich von den Datumsangaben, die über die IBM Tealeaf cxImpact-Suche verfügbar sind. Siehe „Verfügbare Tage” auf Seite 41.
8. Die verfügbaren Suchbegriffe werden in der Hauptanzeige angezeigt. Siehe „Suchbegriffe angeben”.

Sitzungslistenvorlage auswählen

Ähnlich wie eine Suchvorlage ist eine Sitzungslistenvorlage für die Anzeige der zurückgegebenen Ergebnisse einer Suche erforderlich.
Die Standardeinstellung für die Sitzungslistenvorlage, die für IBM Tealeaf cxImpact angegeben ist, findet keine Anwendung. Diese Sitzungslistenvorlage gilt nur für Drilldown-Suchvorgänge in Berichten im Portal. Weitere Informationen finden Sie unter "CX-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Für die Auswahl einer Sitzungslistenvorlage über das Portal gilt die übliche Vorgehensweise.

1. Wählen Sie in der Portal-Anzeige für Suchvorgänge die zu verwendende Suchvorlage aus.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Sitzungslistenvorlage" eine Sitzungslistenvorlage aus.
3. Wenn Ihre Suche ausgeführt wird, werden die in den Suchergebnissen zurückgegebenen Sitzungen in der ausgewählten Sitzungslistenvorlage angezeigt.
   - Siehe „Suchergebnisse” auf Seite 28.

Suchbegriffe angeben

In der Hauptanzeige können Sie einen oder mehrere der verfügbaren Begriffe für die Verwendung in Ihrer Suche auswählen.

Anmerkung: Die IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank bewahrt nur den zuletzt gespeicherten Wert für jedes Sitzungsattribut auf. Sie führt keine Protokollaufzeichnung der Werte, die jedem Attribut zugeordnet wurden.

- Sitzungsattribute werden als Textdaten gespeichert.
  - Der Vergleich numerischer Werte ist bei diesen Attributen nicht möglich.
  - Für den Abruf der in Sitzungsattributen gespeicherten Datumsinformationen müssen Sie das genaue Format des Datumswerts kennen, der darin gespeichert ist.

    Anmerkung: Wenn ein Sitzungsattribut numerische Daten enthält, können Sie möglicherweise Instanzen bestimmter Werte finden. Geben Sie nicht den genauen Wert ein. Geben Sie den Ganzzahlwert oder aufeinanderfolgende Ziffern bis zu dem Punkt ein, ab dem Sie nicht sicher sind. Wenden Sie dann den Operator `wie` an. Je nachdem, wie viele Ziffern Sie angeben, werden Sie wahrscheinlich einen Treffer erhalten. Es kann jedoch auch vorkommen, dass weitere unerwünschte Ergebnisse zurückgegeben werden.
- Werden keine Suchbegriffe angegeben, fragt die übergebene Suche den angegebenen Datumsbereich nach allen Sitzungen bzw. nach aktiven oder abgeschlossenen Sitzungen ab (je nach ausgewähltem Vorlagentyp).

Die Angabe von Sitzungsattributsuchen erfolgt genau wie bei Suchen mit anderen Suchvorlagentypen.

- Siehe „Suche erstellen und übergeben” auf Seite 24.

Verfügbare Tage

Über "Verfügbare Tage" werden die Sitzungsdaten angegeben, die in der IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank gespeichert sind. Dieser Wert spiegelt nicht die verfügbaren Datumsangaben in den Sitzungsspeichern wider.

Anmerkung: Geben Sie bei der Definition Ihrer Suchbegriffe einen eng gesteckten Datumsbereich an, um möglichst optimale Suchergebnisse zu erhalten.

- Achten Sie darauf, dass Sie den richtigen Datumsbereich angeben.

cxReveal-Vergleichsoperatoren

Die IBM Tealeaf cxReveal-Suchvorlagen unterstützen die folgenden Operatoren. Wenn Sie einen Suchbegriff unter Verwendung einer IBM Tealeaf cxReveal-Vorlage angeben, können Sie für das Suchkriterium im Textfeld einen der folgenden Operatoren verwenden.

Operator
Beschreibung

gleich Der eingegebene Wert stimmt genau mit dem aktuellsten aufgezeichneten Wert für das ausgewählte Sitzungsattribut überein. Die Groß-/Kleinschreibung wird bei diesem Abgleich nicht beachtet.

nicht gleich
Der eingegebene Wert stimmt nicht genau mit dem aktuellsten aufgezeichneten Wert für das ausgewählte Sitzungsattribut überein. Die Groß-/Kleinschreibung wird bei diesem Abgleich nicht beachtet.

wie Der eingegebene Wert ähnelt dem aktuellsten aufgezeichneten Wert für das ausgewählte Sitzungsattribut. Der übergebene Wert kann teilweise mit dem ausgewählten Attribut übereinstimmen.

- Dieser Operator ist nicht verfügbar, wenn das MD5-Hashverfahren auf das Suchfeld angewendet wird.

ungleich
Der eingegebene Wert ähnelt dem aktuellsten aufgezeichneten Wert für das ausgewählte Sitzungsattribut nicht. Der übergebene Wert stimmt nicht teilweise mit dem ausgewählten Attribut überein.

- Dieser Operator ist nicht verfügbar, wenn das MD5-Hashverfahren auf das Suchfeld angewendet wird.

Suchoptionen ändern

Bei Bedarf können Sie die Optionen für Ihre Suche im linken Fenster des Portal-Suchbildschirms ändern. Die folgenden Optionen sind für IBM Tealeaf cxReveal-Suchvorgänge verfügbar:

- `Ergebnisse sortieren nach`
- `Suchserver`
- `Automatischer Suchtimeout`
- `Automatische Stoppbegrenzung`

Siehe „Suchoptionen auswählen und ändern” auf Seite 17.

Suchvorgänge ausführen

Nachdem Sie Ihre Suchbegriffe und Suchoptionen für die Ausführung Ihrer Suche angegeben haben, klicken Sie auf **Suche**.

Der Dialog "Suchstatus" wird laufend aktualisiert und informiert Sie über den Fortschritt Ihrer Suche. Wenn Ergebnisse gefunden werden, werden sie in der ausgewählten Sitzungsliste angezeigt.

- Weitere Informationen zu den Aspekten der Fehlerbehebung finden Sie unter "Fehlerbehebung - cxReveal" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Fehlerbehebung*.

Suchergebnisse

Zurückgegebene Suchergebnisse werden in der ausgewählten Sitzungslistenvorlage angezeigt.

- Die maximale Anzahl der zurückgegebenen Sitzungen ist dem Standard entsprechend auf `100` beschränkt.
- Die zurückgegebenen Suchergebnisse basieren dem Standard entsprechend auf dem Wert der Spalte "Letzte Verwendung".

Anmerkung: Die IBM Tealeaf cxReveal-Datenbank bewahrt nur den zuletzt gespeicherten Wert für jedes Sitzungsattribut auf. Sie führt keine Protokollaufzeichnung der Werte, die jedem Attribut zugeordnet wurden. Die Suchergebnisse zeigen nur den aktuellsten Wert an, der in die Datenbank eingefügt wurde.

Die Sitzungsliste kann für dieselbe Sitzung mehrere Einträge enthalten. Diese *Sitzungsfragmente* können Einträge für die Werte von Sitzungsattributen trennen. Wenn Sie der Meinung sind, dass zwei Einträge in der Sitzungsliste aus derselben Sitzung stammen, prüfen Sie die Zeitmarke jedes Eintrags, um die Endwerte für die Sitzungsattribute zu ermitteln.

- Bei der Wiedergabe können Sitzungsfragmente als eine einzelne vollständige Sitzung neu erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter "BBR-Optionen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Weitere Informationen zu den Suchergebnissen in IBM Tealeaf cxReveal finden Sie im Abschnitt „Suchergebnisse” auf Seite 28.

In der Sitzungsliste können Sie die Ergebnisse durchsuchen, um die passende Sitzung zu finden. Die linke Spalte enthält Links, über die Sie die Liste der Seiten und Sitzungsinformationen überprüfen oder die Sitzung über Ihren Browser bzw. über RTV wiedergeben können.

- Weitere Informationen zur Wiedergabe über Ihren Browser finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
- Damit die Wiedergabe über RTV möglich ist, muss die RTV-Anwendung auf Ihrem Desktopsystem installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter "RealiTea Viewer-(RTV)-Benutzerhandbuch" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Kapitel 6. Browser Based Replay in cxImpact

Browser Based Replay in cxImpact ermöglicht die direkte Wiedergabe von Besuchersitzungen über Ihren Web-Browser. Durch eine benutzerfreundliche Benutzeroberfläche können Sie in Echtzeit alle Seiten in Besuchersitzungen überprüfen. Dabei wird genau nachvollzogen, wie sie dem Benutzer angezeigt werden. Sie haben aber auch die Möglichkeit, ausgewählte Seiten schnell schrittweise zu durchlaufen, um Probleme festzustellen, die während der Sitzung aufgetreten sind.

Die folgenden Begriffe werden häufig verwendet:

Wiedergabe
: Eine *Wiedergabe* imitiert die Anzeige, die der Besucher bei der Nutzung Ihrer Webanwendung sieht. Durch die Zusammenstellung aller Anforderungen, Antworten und zugehörigen Daten, die der Reihenfolge in der Besuchersitzung entsprechen, kann das Tealeaf-System die Sitzung durch Browser Based Replay wiederholen und so die Erfahrung des Besuchers genau nachahmen.

  Sie können sowohl aktive als auch abgeschlossene Sitzungen wiedergeben.

Aktive Sitzung
: Eine *aktive Sitzung* ist eine Besuchersitzung bei der Webanwendung, der der Besucher genau in diesem Moment durch das Browsing auf der Website Seiten hinzufügt.

  Während der Wiedergabe aktiver Sitzungen werden diese von Browser Based Replay automatisch regelmäßig aktualisiert. Bei der Aktualisierung einer aktiven Sitzung wird die derzeit angezeigte Seite nicht aktualisiert. Wenn die aktuelle Seite Benutzeroberflächenereignisse aufweist, kann eine Aktualisierung dazu führen, dass die Wiedergabe zur vorherigen Standardseite springt und die Wiedergabe unterbrochen wird.

Abgeschlossene Sitzung
: Eine *abgeschlossene Sitzung* ist eine Besuchersitzung, die der Besucher abgeschlossen bzw. abgebrochen hat, oder die aufgrund einer Überschreitung des zulässigen Zeitlimits von Tealeaf beendet wurde.

Die Ausführung von Browser Based Replay erfolgt vollständig im Portal und verlangt von den Tealeaf-Benutzern keine zusätzliche Softwareinstallation.

Anmerkung: Browser Based Replay verwaltet die Set-Cookie-Header, die für eine ordnungsgemäße Wiedergabe einer Sitzung erforderlich sind, und leitet diese an Ihren Browser weiter. Um sicherzustellen, dass die Cookies des Portals beibehalten werden, sendet Tealeaf diese nochmals am Ende jeder Anforderung. Wenn die maximale Anzahl der zulässigen Cookies überschritten wird, werden die ältesten Cookies in Ihrem Browser gelöscht, was Browser Based Replay und die Aufrechterhaltung Ihrer Portal-Sitzung ermöglicht.

Browser Based Replay stellt eine Alternative zur Desktopanwendung IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) von Tealeaf dar, die auf dem Desktopsystem jedes Benutzers als erweitertes Such- und Wiedergabesystem installiert werden muss.

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um weitere Informationen zu Browser Based Replay anzuzeigen:

Tabelle 3. Weitere Informationen zu Browser Based Replay

Für weitere Informationen zu...	**Siehe...**
BBR	"CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*
Browserspezifische Features in Browser Based Replay	"Browserspezifische Features in Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch*
Die Benutzeroberfläche von Browser Based Replay	"Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*
Profile für Browser Based Replay	"Profil für Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*
Browser Based Replay konfigurieren	"Browser Based Replay konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*

Übersicht

Mit Browser Based Replay können Sie die folgenden Funktionen ausführen:

- Wiedergabe von Besuchersitzungen oder direkte Überwachung zeitnaher Besuchersitzungen während ihrer Ausführung.
  - Die Wiedergabe aktiver Sitzungen direkt während ihres Verlaufs ermöglicht Ihnen im Rahmen des Kundendiensts, die Kunden in Echtzeit zu unterstützen und Webanwendungsprobleme zu diagnostizieren, die Sie selbst erleben.
- Anzeige der Besuchereingabe, zum Beispiel eingegebener Text, ausgewählte Menüoptionen und angeklickte Links oder Schaltflächen.
- Überwachung der Aktivitäten in verschiedenen Ansichten einer dynamischen Seite.
- Anzeige der unformatierten Anforderungs- und Antwortdaten.
- Drilldowns in Sitzungsdetails.

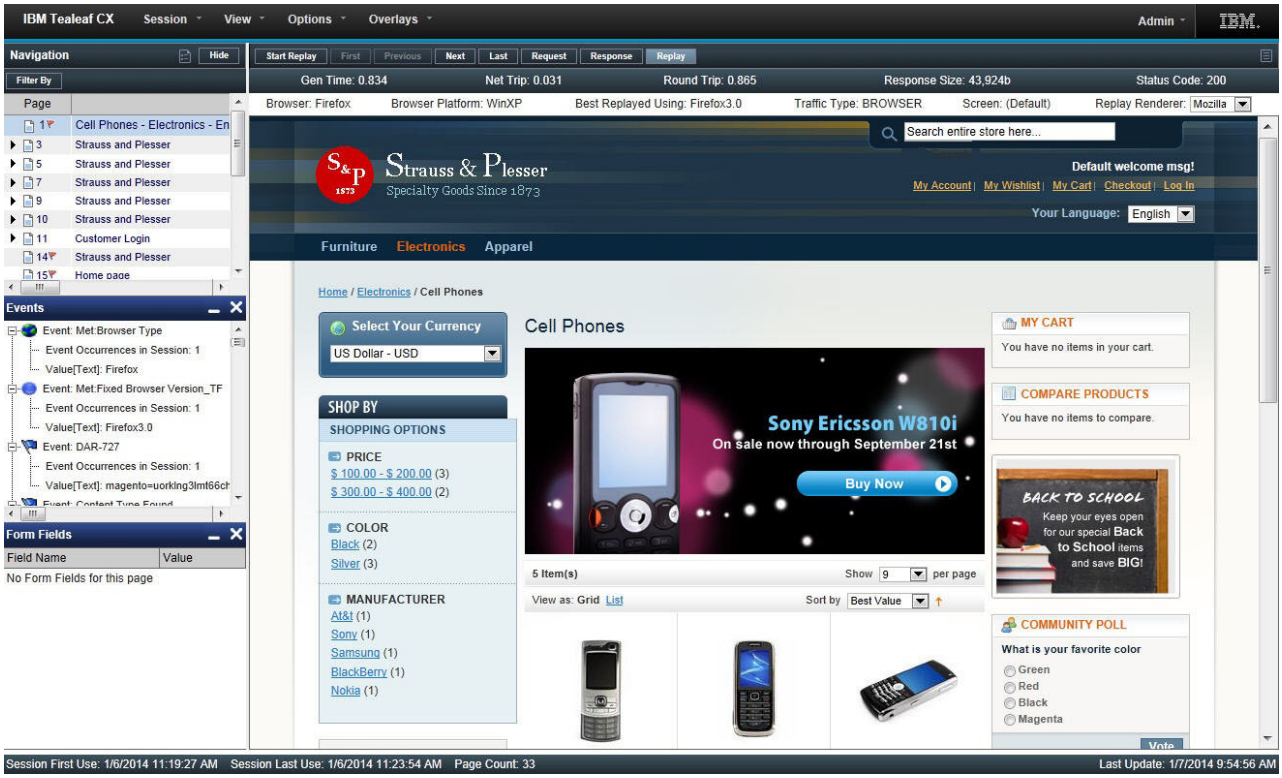


Abbildung 20. Browser Based Replay

Weitere Informationen zur Benutzeroberfläche von Browser Based Replay finden Sie unter "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Browser Based Replay öffnen

Führen Sie zum Öffnen von Browser Based Replay die folgenden Schritte aus:

Bei aktiven Sitzungen

1. Wählen Sie im Menü von Tealeaf Portal **Aktiv** > **Sitzungen** aus.
2. Klicken Sie neben der Sitzung, die Sie wiedergeben möchten, auf das Symbol **Wiedergabe** ( ).
3. Wählen Sie im Popup-Dialog **Browser** aus.
4. Die ausgewählte Sitzung wird in Browser Based Replay in einem neuen Browserfenster geöffnet.
   - Weitere Informationen finden Sie unter "Aktive Sitzungen überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Sie können auch nach bestimmten aktiven Sitzungen suchen, um diese wiederzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Bei abgeschlossenen Sitzungen

1. Wählen Sie im Menü von Tealeaf Portal **Suche** > **Abgeschlossene Sitzungen** aus.

2. Wählen Sie eine Suchvorlage des Typs "Abgeschlossen" aus.
3. Geben Sie die Suchkriterien an, die Sie suchen möchten.
4. Klicken Sie neben der Sitzung, die Sie wiedergeben möchten, auf das Symbol **Wiedergabe** ( ).
5. Wählen Sie im Popup-Dialog **Browser** aus.
6. Die ausgewählte Sitzung wird in Browser Based Replay in einem neuen Browserfenster geöffnet.
   - Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Sitzungen wiedergeben

Sie können die Seiten prüfen, die dem Besucher angezeigt werden, und die Erfahrung des Besuchers über Ihren Web-Browser in einer Wiedergabe nachvollziehen.

Geben Sie die Sitzung in demselben Browser wieder, den Sie zum Erstellen der Sitzung verwendet haben, um beste Wiedergabeergebnisse zu erzielen. Diese Informationen werden in der **Informationsleiste zu Benutzeragenten** unter **Beste Wiedergabe mit** angezeigt.

Anmerkung: Die Wiedergabe von Sitzungen über mehrere Browserregisterkarten oder mehrere Browserfenster hinweg wird nicht unterstützt.

Anmerkung: Browser Based Replay kann keine Cookies festlegen, die im Rahmen der Besuchererfahrung für die Erfassung vorgesehen sind. Wenn Cookies fest in die Wiedergabe integriert sind, müssen Sie stattdessen die Desktopanwendung IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer verwenden.

Ansicht wiedergeben

So zeigen Sie eine Seite an, die dem Besucher genau auf diese Weise angezeigt wurde:

1. Wählen Sie die Seite im Navigationsfenster aus.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Wiedergabe** ( ).

Sitzung wiedergeben

So geben Sie die gesamte Besuchersitzung wieder:

1. Wählen Sie im Navigationsfenster die Seite aus, bei der die Wiedergabe beginnen soll.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Wiedergabe starten** ( ).

3. Sie können in einer Auswahl festlegen, dass die Sitzung entweder genau wie erfasst wiedergegeben werden soll oder jede Seite um eine voreingestellte Anzahl von Sekunden verzögert werden soll.

Während der Wiedergabe zeigt ein Zähler oben auf der Seite an, wie viele Sekunden für die Wiedergabe der aktuellen Seite verbleiben.

- Sie können die Wiedergabe jederzeit stoppen, indem Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Pause** (

) klicken. Die derzeit wiedergegebene Seite verbleibt im Inhaltsteilfenster zur weiteren Untersuchung.

Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Sitzungen mobiler Besucher wiedergeben

Wenn Sie das Modul IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert und aktiviert haben, unterstützt Browser Based Replay die Wiedergabe von Benutzeroberflächenereignissen, die in den mobilen Web-Browsern und den nativen mobilen Anwendungen erfasst werden.

Segmente von mobilen Besuchern und Einheiten auf mobilen Web-Browsern können über die eigenständige Anwendung von IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer oder Browser Based Replay in IBM Tealeaf Portal wiedergegeben werden. Beide Methoden können so konfiguriert werden, dass die Besuchersitzung in der für die verwendete Einheit geeigneten Bildschirmgröße wiedergegeben wird und Benutzeroberflächenereignisse angegeben werden.

Sitzungen nativer mobiler Anwendungen können als Screenshots oder als HTML-Darstellung mit Informationen zu verschiedenen Anzeigen wiedergegeben werden. Sie können Sitzungen, die durch Screenshots der mobilen Anwendung gerendert werden, zur visuellen Prüfung und Analyse von Daten in Browser Based Replay oder in RTV wiedergeben. Sitzungen, die über die HTML-Darstellung der nativen mobilen Sitzung gerendert werden, können nur in Browser Based Replay wiedergegeben werden.

Für das Rendern von Sitzungen, die in mobilen Geräten für die Anzeige im Web-Browser erfasst wurden, verwendet der IBM Tealeaf-Wiedergabeserver eine eingebettete Wiedergabefunktion, die auf der Chromium-Engine basiert. Sie erhalten die besten Ergebnisse bei der Wiedergabe von Sitzungen, die aus mobilen Geräten stammen, wenn Sie den von IBM Tealeaf hierfür empfohlenen Chrome-Browser bei Browser Based Replay verwenden.

Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch*.

Wenn das Modul IBM TealeafCX Mobile nicht lizenziert ist, bestehen bei der Wiedergabe von Sitzungen in Browser Based Replay gewisse Einschränkungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zum Suchen und Wiedergeben für Mobile Web und im Abschnitt zum Suchen und Wiedergeben für Mobile App im *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch*.

Anmerkung: Bei dem Modul IBM Tealeaf CX Mobile handelt es sich um ein gesondert lizenziertes Modul der IBM Tealeaf CX-Plattform. Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

Sitzungszeitlimit

Wenn eine BBR-Sitzung 30 Minuten lang inaktiv war, wird sie vom Server aufgrund einer Zeitlimitüberschreitung beendet. Wenn Sie nicht innerhalb des Zeitlimits zu neuen Seiten navigieren, müssen Sie die Sitzung in Browser Based Replay schließen und diese erneut laden, um mit der Navigation fortfahren zu können.

- Prüfen Sie die Sitzungs-ID und die Seite, auf der Sie sich zuvor befanden, bevor Sie auf **Schließen** klicken.

Seiten suchen

Im Navigationsfenster können Sie die im aktuellen Modus maßgeblichen Seiten aus der aktuellen Sitzung überprüfen. Falls Sie sich derzeit beispielsweise im Wiedergabemodus befinden, werden im Navigationsfenster nur Seiten angezeigt, die unter Umständen in Browser Based Replay wiedergegeben werden können.

- Wenn Sie eine Liste aller Seiten in der Sitzung anzeigen möchten, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Seitenliste** (

).
- Wenn Sie zu einer Seite springen möchten, klicken Sie in der Spalte ganz links in der Seitenliste auf das Symbol mit dem blauen Pfeil.

Teilfenster von Browser Based Replay steuern

Sie können die Benutzeroberfläche von Browser Based Replay ändern, damit nur die wichtigsten Inhalte angezeigt werden, die für die Suche nach Seiten und Wiedergabesitzungen erforderlich sind.

Sie haben die Möglichkeit, die Anzeige der Teilfenster in der linken Seitenleiste sowie der gesamten Seitenleiste zu wechseln.

- Um die Anzeige der gesamten Seitenleiste auszublenden, klicken Sie in der Symbolleiste von Browser Based Replay auf das Symbol **Ausblenden** (

).
- Um eine ausgeblendete Seitenleiste anzuzeigen, wählen Sie in der Symbolleiste von Browser Based Replay **Ansicht** > **Anzeigen** > **Seitenleiste** aus.
- Um ein Unterteilfenster zu schließen, klicken Sie in dessen Ecke auf das Symbol X.

  Anmerkung: Das Navigationsfenster kann nicht geschlossen werden. Wenn Sie es ausblenden möchten, schließen Sie die gesamte Seitenleiste.
- Um ein ausgeblendetes Teilfenster wieder anzuzeigen, können Sie dieses im Untermenü **Ansicht** > **Anzeigen** aktivieren.
- Um ein Unterteilfenster zu minimieren, klicken Sie in dessen Ecke auf das Verkleinerungssymbol. Die übrigen Teilfenster werden erweitert und belegen den verfügbaren Platz.

Archivierte Sitzungen nach Text durchsuchen

Über Browser Based Replay können Sie abgeschlossene Sitzungen nach Text durchsuchen, der während der Wiedergabe angezeigt wird. Dieses Verfahren ist beim Abgleich der Ergebnisse aktiver Sitzungen mit den bereits vom Tealeaf-System verarbeiteten Aktivitäten hilfreich.

1. Wenn Sie abgeschlossene Sitzungen nach einer Textfolge durchsuchen möchten, wählen Sie in der Symbolleiste von Browser Based Replay **Optionen** > **Abgeschlossene Sitzungen durchsuchen** aus.
2. Geben Sie im Dialogfeld den Text ein, nach dem Sie suchen möchten.
   - Wenn Sie den Text in das Dialogfeld kopieren möchten, wählen Sie ihn im Inhaltsteilfenster aus. Klicken Sie dann im Dialogfeld auf **Ausgewählten Text kopieren**.
3. Klicken Sie zur Suche des eingegebenen Textes auf **Suche**.
   - Alle verfügbaren Sitzungsspeicher werden über den Zeitraum der verfügbaren Tage hinweg durchsucht.
   - Die aktuelle Wiedergabe wird bei der Übergabe einer Suche geschlossen.

- Wenn Sie die laufende Suche abbrechen möchten, klicken Sie auf **Suche beenden**. Alle bis zu diesem Zeitpunkt abgerufenen Ergebnisse werden angezeigt.
- Weitere Informationen zur Sitzungssuche finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Wiedergaben gemeinsam nutzen

Sie können Ihre Wiedergaben mit anderen Tealeaf-Benutzern gemeinsam nutzen. Jede Wiedergabe kann über eine URL auf dem Tealeaf-Server aufgerufen werden. Diese URL kann für andere Benutzer freigegeben werden, damit diese dieselbe Wiedergabe sehen können.

Freigabe per E-Mail

So senden Sie die URL per E-Mail:

1. Wählen Sie in Browser Based Replay **Sitzung** > **Sitzungslink als E-Mail senden** aus.
2. Geben Sie die E-Mail-Adressen der Personen ein, die die E-Mail erhalten müssen. Trennen Sie die einzelnen E-Mail-Adressen jeweils durch ein Komma. Fügen Sie keine Leerzeichen oder Rücklaufzeichen ein.

   Anmerkung: Die Liste der E-Mail-Adressen wird anhand der bekannten Benutzer des Tealeaf-Systems authentifiziert.
3. Geben Sie einen Titel für die Wiedergabesitzung ein. Dieser Titel wird als Anzeigetext für den URL-Link angezeigt.
4. Bei Bedarf können Sie Ihrem Wiedergabelink eine Nachricht hinzufügen.
   - Sie müssen die URL nicht in die Nachricht aufnehmen.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Nachricht zu senden.

Sitzungslink kopieren

Falls die URL für sonstige Zwecke benötigt wird, können Sie sie abrufen und in die Zwischenablage Ihres lokalen Desktops kopieren, damit sie an anderer Stelle eingefügt werden kann.

1. Wählen Sie in der Symbolleiste von Browser Based Replay **Sitzung** > **Sitzungslink kopieren** aus.
2. Der Link wird in einer Adressleiste ganz oben im Fenster von Browser Based Replay angezeigt. Drücken Sie die Tastenkombination `Strg + C`, um ihn zu kopieren.
3. Fügen Sie ihn nach Bedarf ein.
4. Wenn Sie die Adressleiste schließen möchten, klicken Sie rechts in der Anzeige auf **X**.

Weitere Informationen zur Benutzeroberfläche von Browser Based Replay finden Sie im Abschnitt zur Benutzeroberfläche von Browser Based Replay im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Ereignisdaten aus Browser Based Replay erstellen

Über das Kontextmenü im Wiedergabe-, Anforderungs- oder Antwortmodus können Sie Ereignisse erstellen, die auf Ihrer Auswahl in Browser Based Replay basieren. Auf der Grundlage des ausgewählten Textes wird ein Trefferattribut erstellt und eine Ereignisdefinition wird vorab mit Werten gefüllt, damit der ausgewählte Text in den Sitzungsdaten genau identifiziert werden kann.

Anmerkung: Vor Beginn müssen Sie sicherheitshalber überprüfen, ob in Tealeaf Event Manager ungespeicherte Änderungen vorliegen.

1. Wählen Sie den Text aus. Bei diesem Text kann es sich um ein HTML-Element im Wiedergabemodus, um ein Name/Wert-Paar im Anforderungsmodus, um einen Header im Antwortmodus oder um eine sonstige Textauswahl handeln.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Auswahl und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

   Option Beschreibung

   Neues Ereignis aus Auswahl erstellen...
   Wenn Text ausgewählt wurde, steht dieser Kontextmenübefehl für die Erstellung eines Ereignisses auf Basis des ausgewählten Textes zur Verfügung. In Tealeaf Event Manager werden die Werte eingetragen, die dem ausgewählten Text entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter "TEM-Registerkarte für Ereignisse" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

   Neues Trefferattribut aus Auswahl erstellen...
   Wenn Text ausgewählt wurde, steht dieser Kontextmenübefehl für die Erstellung eines Trefferattributs zur Verfügung, das den ausgewählten Text als Abgleichsmuster verwendet. In Tealeaf Event Manager werden die Werte eingetragen, die dem ausgewählten Text entsprechen.

   Anmerkung: Trefferattribute, die auf Basis von Browser Based Replay erstellt werden, entsprechen einer festgelegten Textfolge. Da diese Attribute immer denselben Wert zurückgeben, dürfen sie nicht zum Ausfüllen von Dimensionen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter "TEM-Registerkarte für Trefferattribute" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
3. Tealeaf Event Manager wird geöffnet und seine neue Definition enthält bereits Erkennungsparameter für die Ermittlung der Auswahl.
4. Fahren Sie mit der Angabe des Ereignisses oder Trefferattributs fort.
   - Weitere Informationen finden Sie unter "Tealeaf Event Manager" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
5. Klicken Sie auf **Entwurf speichern**, um Änderungen zu speichern.

   Anmerkung: Wenn Sie zum Abbruch einer Ereigniserstellung auf **Abbrechen** klicken, wurde das Trefferattribut für den Ereignisabgleich bereits als Entwurf gespeichert. Sie müssen das entworfene Trefferattribut über die Registerkarte "Trefferattribute" löschen oder alle Änderungen aufheben. In diesem Fall werden alle lokalen entworfenen Änderungen durch Tealeaf Event Manager entfernt.
6. Wenn Sie Ihre Änderungen auf dem Server festschreiben möchten, klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
7. Die Ereignis- und Trefferattributdaten werden erstellt.

Konfiguration

Sie können den Wiedergabeserver oder den zugehörigen Proxy-Server konfigurieren.

Wiedergabeserver konfigurieren

Über die Seite der Portalverwaltung können Tealeaf-Administratoren Instanzen des Wiedergabeservers erstellen und konfigurieren. Sie können mehrere Wiedergabeserver implementieren, um die Wiedergabearbeitslast bei Browser Based Replay auf mehrere Server zu verteilen.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Tealeaf-Server verwalten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Wiedergaberegeln von Browser Based Replay konfigurieren

Über die Konfiguration des Wiedergabeservers auf der Seite **Portalverwaltung** können Tealeaf-Administratoren die Wiedergaberegeln konfigurieren, die auf Browser Based Replay angewendet werden.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Proxy konfigurieren

Falls ein Proxy für Brokerverbindungen zwischen den Benutzern von Browser Based Replay und dem Wiedergabeserver sowie dem Ursprungsserver verwendet wird, überprüfen Sie die folgenden Konfigurationsänderungen und schließen Sie diese ab.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Fehlerbehebung - Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Fehlerbehebung*.

Unterstützung von ESI-Tags

In Browser Based Replay werden die Einschlusstags von Edge Side Include (ESI) teilweise ohne zusätzliche Konfiguration unterstützt. Bei diesen Tags handelt es sich um eine Form der partiellen dynamischen Zwischenspeicherung von Seiten. Weitere Informationen finden Sie unter "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Benutzeroberfläche von Browser Based Replay

Das Fenster von Browser Based Replay ist in vier Teilfenster unterteilt und enthält eine Symbolleiste sowie mehrere statistische Leisten, über die Sie die Wiedergabe steuern und Sitzungsdaten überprüfen können.

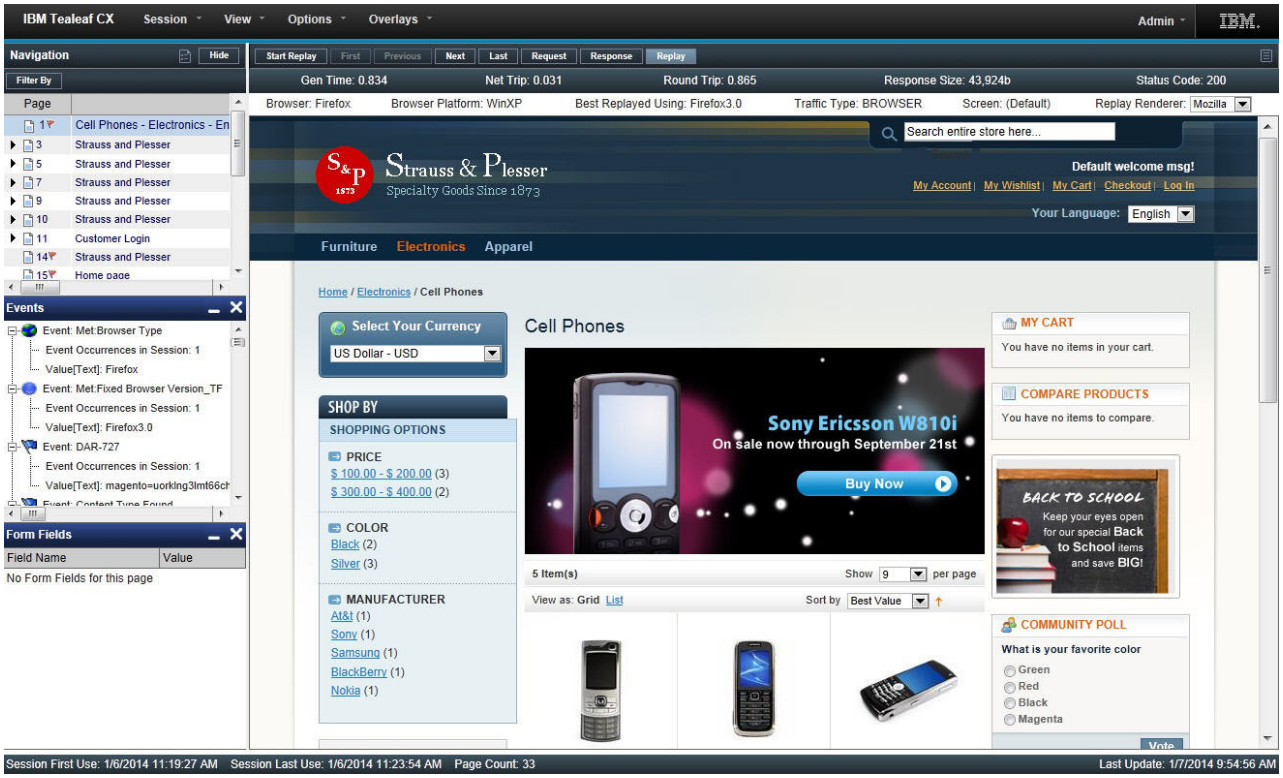


Abbildung 21. Desktop von Browser Based Replay

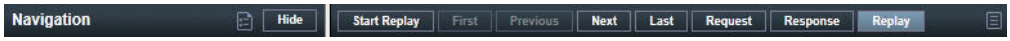
Komponenten der Benutzeroberfläche (UI-Komponenten)

- Menüs "Session" (Sitzung), "View" (Ansicht), "Options" (Optionen) und "Overlays" - Sie können die Optionen für die Ansicht, die Wiedergabe und die Benutzeroberfläche für Browser Based Replay ändern. Sie können die Benutzeroberfläche von Browser Based Replay konfigurieren und Features von Browser Based Replay aktivieren oder anzeigen. Zudem können Sie verschiedene Overlays zur Sitzung hinzufügen. Siehe Menü "Sitzung", Menü "Ansicht", Menü "Optionen" und Menü "Overlays".
- Symbolleiste - Der Bereich, der Bedienelemente und Anzeige für die Wiedergabe von Sitzungen enthält. Siehe „Symbolleiste” auf Seite 53.
- Inhaltsteilfenster - Das große Fenster auf der rechten Seite. Dort werden wiedergegebene Treffer, analysierte Anforderungen und unformatierte Antworten angezeigt. Siehe „Inhaltsteilfenster” auf Seite 56.
  - Seitenstatistik - Statistikdaten im Zusammenhang mit der derzeit angezeigten Seite. Siehe „Seitenstatistik” auf Seite 64.
- Seitenleiste - Die linke Seitenleiste enthält mehrere Teilfenster, in denen Sie die Seiten, Ereignisse und Formularfelddaten der Sitzung überprüfen können. Die Anzeige dieser Seite kann gewechselt werden. Siehe Menü "Optionen".
  - Navigationsfenster - Die Liste der Seiten innerhalb der Sitzung, die wiedergegeben werden können. Klicken Sie auf einen Eintrag, um ihn im Inhaltsfenster anzuzeigen. Roter Text weist auf einen Treffer hin, der entweder einen Fehler (zum Beispiel HTTP 400+ oder 500+) zurückgab, oder auf eine Anforderung, die vom Benutzer vor dem Abschluss des Ladevorgangs abgebrochen wurde. Siehe „Navigationsfenster” auf Seite 65.

- Teilfenster "Ereignisse" - Die Ereignisse, die für den derzeit ausgewählten Treffer gestartet wurden. Jedes Ereignis ist mit einem Ereignisdiagrammbericht des betreffenden Ereignisses verknüpft. Siehe „Teilfenster "Ereignisse"" auf Seite 72.
- Teilfenster "Formularfelder" - Die gesendeten Formularfelder und analysierten URL-Felder, die dem Treffer zugeordnet sind. Mit diesen Werten werden die Formularfelder hervorgehoben, die vom Besucher übergeben wurden. Siehe „Teilfenster "Formularfelder"" auf Seite 75.

• Sitzungsstatistik - Unten auf der Seite können Sie Statistikdaten zur aktuellen Sitzung überprüfen. Siehe „Sitzungsstatistik" auf Seite 76.

Symbolleiste



Der obere Bereich des Wiedergabefensters enthält die folgenden Bedienelemente und Anzeigen.

- **„Liste aktualisieren (nur aktive Sitzungen)" auf Seite 54**
- **„Seitenliste" auf Seite 54**
- **„Ausblenden" auf Seite 54**
- **„Wiedergabe starten" auf Seite 56**
- **Erste/Letzte**
- **„Vorherig/Weiter" auf Seite 56**
- **„Anforderungsansicht" auf Seite 60**
- **„Antwortansicht" auf Seite 62**
- **„Wiedergabeansicht" auf Seite 59**
- **„Anmerkungen" auf Seite 55**
- **„Sitzung schließen" auf Seite 56**

Die Symbolleiste kann für einzelne Gruppen oder Benutzer konfiguriert werden. Siehe "CX-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Seitenliste

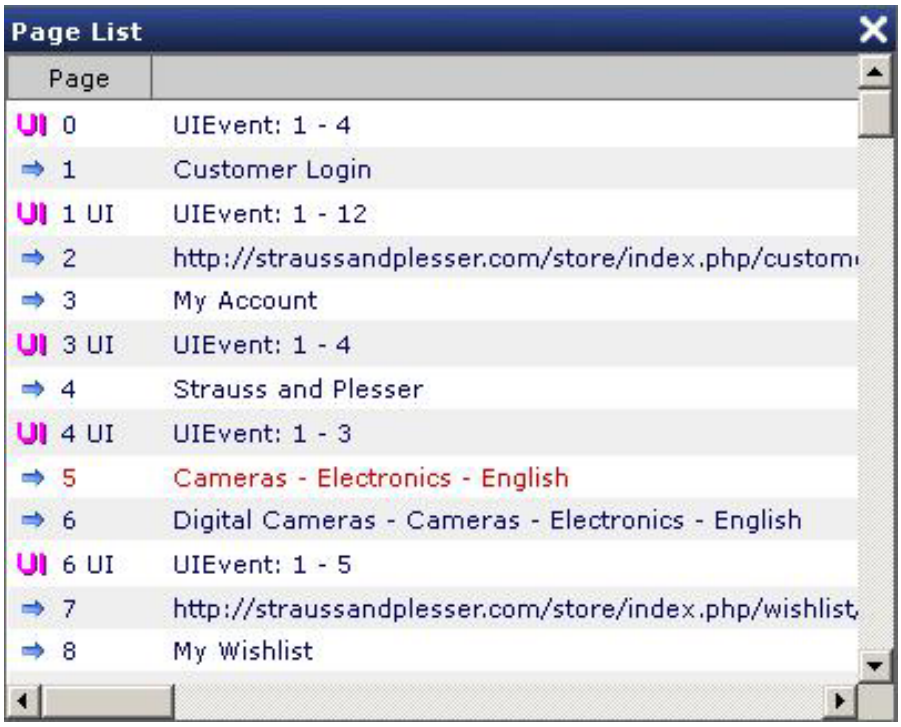

Page List
Page
0 UIEvent: 1 - 4
1 Customer Login
1 UI UIEvent: 1 - 12
2 http://straussandplesser.com/store/index.php/custom
3 My Account
3 UI UIEvent: 1 - 4
4 Strauss and Plesser
4 UI UIEvent: 1 - 3
5 Cameras - Electronics - English
6 Digital Cameras - Cameras - Electronics - English
6 UI UIEvent: 1 - 5
7 http://straussandplesser.com/store/index.php/wishlist/
8 My Wishlist

Abbildung 22. Seitenliste

Klicken Sie auf die Schaltfläche für die Seitenliste, um ein Fenster zu öffnen, in dem alle Seiten in der aktuellen Wiedergabesitzung aufgelistet werden. Blaue Pfeile zeigen Seiten an, die in Browser Based Replay angezeigt werden können. Klicken Sie auf den blauen Pfeil, um die zugehörige Seite anzuzeigen.

- Wenn Tealeaf für die Erfassung von Benutzeroberflächenereignissen konfiguriert wurde, können Sie in der Konfiguration von Browser Based Replay festlegen, dass diese mit einem Benutzeroberflächensymbol in der Seitenliste angezeigt werden sollen. Sie können die Anzeige der Benutzeroberflächenereignisse wechseln. Weitere Informationen finden Sie unter `Benutzeroberflächenereignisse` im "Menü 'Optionen'" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Liste aktualisieren (nur aktive Sitzungen)

Diese Schaltfläche wird nur während der Wiedergabe einer aktiven Sitzung angezeigt. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um neue Seiten anzuzeigen, die der Besucher der Sitzung hinzugefügt hat, nachdem Sie die Seitenliste zuletzt geladen oder aktualisiert haben.

Ausblenden

Mit dieser Schaltfläche werden die drei Teilfenster auf der linken Seitenleiste ausgeblendet. Um sie zu öffnen, wählen Sie **Ansicht** > **Anzeigen** > **Seitenleiste** aus.

Menü "Overlays"

Wenn IBM Tealeaf cxOverstat lizenziert ist und Tealeaf Daten erfasst, ist das Menü "Overlays" verfügbar.

Anmerkung: Bei IBM Tealeaf cxOverstat handelt es sich um ein gesondert lizenzierbares Produkt, mit dem Aspekte der Benutzerfreundlichkeit Ihrer Webanwendung überwacht werden können. Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

Anmerkung: Das Menü "Overlays" ist möglicherweise nicht bei allen BBR-Sitzungen verfügbar. Siehe "cxOverstat-Benutzeroberfläche" im *IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*.

Option Beschreibung

Linkanalyse
Im Linkanalyse-Overlay werden numerische Informationen zu den Links angezeigt, mit denen Besucher auf der aktuellen Seite interagieren. Dies ist für die Bewertung der Reihenfolge und die Positionierung der Links auf der Seite hilfreich. So kann sichergestellt werden, dass Besucher ordnungsgemäß positioniert werden, damit die Objekte ausgewählt werden, die von größtem Nutzen sind. Sie können die Daten auch zur weiteren Analyse in den Report Builder exportieren.

Formularanalyse
Das Formularanalyse-Overlay hilft bei der Auswertung der Effektivität eines Formulars, in das Besucher Daten zur Erfassung durch Ihre Webanwendung eingeben können. Basierend auf den datengesteuerten Metriken zur Verweildauer für bestimmte Felder können Sie das Formularanalyse-Overlay verwenden, um auszuwerten, ob Besucher durch einzelne Felder irritiert werden und ob sie einen Geschäftsprozess aufgrund des Formulars beenden.

Vergleichsanalyse
Die "Vergleichsanalyse" ermöglicht es Ihnen, die verschiedenen Dimensionen auf einer Seite visuell darzustellen.

Heat-Maps
Eine Click-Heat-Map identifiziert die Bereiche der Seite, auf die Besucher geklickt haben (unabhängig davon, ob dort ein Link zum Anklicken ist oder nicht). Heat-Maps können für das Identifizieren von Fehlern im Entwurf der Seite hilfreich sein. Wenn Besucher z. B. auf Elemente klicken, die nicht verlinkt sind, weist dies auf eine Erwartungshaltung hin, die von der Website nicht erfüllt wird. Ähnlich dient es als Hinweis darauf, dass der Link nicht ordnungsgemäß entworfen oder auf der Seite positioniert wurde, wenn Besucher den entsprechenden Link nicht anklicken können.

Attention-Maps
In einer Attention-Map werden visuelle Informationen zu den Bereichen Ihrer Website bereitgestellt, die im Browserfenster eingerahmt sind. Mithilfe eines Farbabschnittsmechanismus werden in einer Attention-Map die Bereiche angegeben, die am häufigsten im Browserfenster eines Besuchers angezeigt werden. Üblicherweise handelt es sich hierbei um den oberen Bereich einer Seite. IBM Tealeaf cxOverstat markiert diese Bereiche mit einem grünen horizontalen Farbabschnitt.

Overlays ausblenden
Verwenden Sie diese Option, um alle Overlays auszublenden.

Anmerkungen

Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um der aktuellen Seite Anmerkungen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter "Interaktionen über Browser Based Replay überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Wiedergabe starten

Wechselt zum Inhaltsteilfenster und beginnt mit einer automatischen Wiedergabe der Sitzung auf der Seite, die derzeit im Navigationsfenster ausgewählt ist. Die Wiedergabe ist zeitlich so gesteuert, dass sie den Anzeigezeiten des ursprünglichen Besuchers entspricht.

Beim Start der Wiedergabe können Sie in einer Auswahl festlegen, dass die Sitzung entweder genau wie erfasst wiedergegeben werden soll (`Automatisch`) oder jede Seite um eine voreingestellte Anzahl von Sekunden verzögert werden soll:

Abbildung 23. Zeit für Seitenverzögerung

- Bei der Einstellung `Automatisch` wird in der Wiedergabe präzise simuliert, wie lange der Besucher zwischen der Ausführung der aufgezeichneten Aktionen auf der Site gewartet hat.

Klicken Sie auf **Start**, um mit der Wiedergabe zu beginnen. Die Bezeichnung der Schaltfläche auf der Symbolleiste ändert sich in **Wiedergabe beenden**. Links neben der Schaltfläche wird ein Zeitgeber angezeigt, mit dem die Sekunden zwischen den einzelnen Treffern in der aufgezeichneten Sitzung heruntergezählt werden.

Vorherig/Weiter

Springt in der Navigationsliste schrittweise zurück oder vor und zeigt dabei abhängig von der gerade ausgewählten Ansicht die Wiedergabe-, Anforderungs- oder Antwortansicht im Inhaltsteilfenster an.

- Siehe „Anzeige” auf Seite 59.

Sitzung schließen

Beendet die aktuelle BBR-Sitzung und schließt das Browserfenster.

Inhaltsteilfenster

Dieses Teilfenster enthält den wiedergegebenen Treffer, die vom Browser des Besuchers an den Website-Server gesendeten Anforderungsheader oder die unformatierte HTML der Antwort, die vom Website-Server an den Browser des Besuchers zurückgesendet wird.

- Wenn Sie das Inhaltsteilfenster ändern möchten, klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche "Wiedergabe", "Anforderung" oder "Antwort". Siehe „Anzeige” auf Seite 59.

Abbildung 24. Inhaltsteilfenster

- Falls die Hervorhebung aktiviert ist, werden die geänderten Formularfelder und die ausgewählten Links auf der Seite in der Wiedergabeansicht grün hervorgehoben.
- Wenn das Wiedergabeschild aktiviert ist, werden Ihre mausgesteuerten Interaktionen mit dem Inhaltsteilfenster inaktiviert, um eine versehentliche Ausführung von eventuell ausgelöstem JavaScript zu verhindern.
- Siehe "Menü 'Optionen'" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Leiste mit Benutzeragenteninformationen

Wenn IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert wurde, können in eine Titelleiste über dem Wiedergabeteilfenster Benutzeragenteninformationen eingefügt werden. Direkt über dem Inhaltsteilfenster können Sie alle verfügbaren Informationen überprüfen, die Tealeaf erkannt und aus der Benutzeragentenzeichenfolge extrahiert hat, die vom Gerät des Besuchers an den Web-Server übergeben wurde, der die Sitzung bereitgestellt hat.

Anmerkung: Diese Informationen sind nur verfügbar, wenn das Modul IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert und ordnungsgemäß konfiguriert wurde. Siehe "Konfiguration von Tealeaf für mobile Besucher" im *IBM Tealeaf CX Mobile-Administrationshandbuch*.

- Als *Benutzeragent* gilt jedes Gerät, das für die Navigation in einer Webanwendung verwendet wird. Die meisten Benutzeragenten weisen sich selbst über eine eindeutige Zeichenfolge aus, die den genauen Marken- und Modellnamen des Geräts angibt. Mit dieser Zeichenfolge wird ein öffentlicher Standard auf weitere Informationen zum Gerät abgefragt.
- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zur Verwaltung von Benutzeragenten im Handbuch *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

In der Tabelle unten können Sie den Inhalt der einzelnen Felder und deren Quellen überprüfen. Außerdem erfahren Sie, wie diese aufgerufen werden können.

Tabelle 4. Leiste mit Benutzeragenteninformationen

Element	Quellenanforderungsfeld	Beschreibung
`Browser`	`TLT_BROWSER`	Browsertyp des Besuchers • Dieser Wert ist auch über das Trefferattribut `Browser` des Tealeaf-Systems verfügbar. Siehe "Registerkarte 'TEM-Trefferattribute'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
`Browser-plattform`	`TLT_BROWSER_PLATFORM`	Die Plattform des mobilen Geräts
`Beste Wiedergabe mit`	`TLT_BROWSER_VERSION`	Die Version X.0 des Browsers
`Verkehrstyp`	`TLT_TRAFFIC_TYPE`	Die Art des Datenverkehrs, die durch eine erweiterte Benutzeragentenanalyse ermittelt wird • Diese Daten werden auch in der Dimension "Verkehrstyp" aufgezeichnet. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zur Registerkarte "TEM-Dimensionen" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
`Bildschirm`	`TLT_SCREEN`	Die Bildschirmdimensionen (z. B. `Bildschirm 500 x 600`). Wenn die Dimensionen der erfassten Daten nicht gefunden werden können oder ungültig sind, werden die Dimensionen als `Bildschirm: 400 x 500 (Standard)` angezeigt. `(Standard)` gibt an, dass eine Standardweite und -höhe angewendet wird. **Anmerkung:** Bildschirmdaten sind nur sichtbar, wenn Sie IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert haben.

Tabelle 4. Leiste mit Benutzeragenteninformationen (Forts.)

Element	Quellenanforderungsfeld	Beschreibung
`Renderer der Wiedergabe`	`TLT_REPLAY_RENDERER`	Der Renderertyp, der vom Wiedergabeserver für die Wiedergabe der Sitzung verwendet wird • Der Renderertyp wird anhand der konfigurierten Renderertypen und des Browsers ermittelt, in dem die Sitzung ursprünglich angezeigt wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zum Konfigurieren des Wiedergabeservers im Handbuch *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Anzeige

Sie können Sitzungsdaten in verschiedenen Ansichten anzeigen. In der Wiedergabeansicht wird die Webseite genauso angezeigt, wie sie der Besucher erlebt hat. Die Anforderungs- und Antwortansichten enthalten die Anforderungs- und Antwortinteraktionen zwischen dem Browser und dem Web-Server. Mit der Option "Ladedetails" können Sie einzelne Objekte überprüfen.

Wiedergabeansicht

In der Wiedergabeansicht wird die Webseite genauso angezeigt, wie sie der Besucher erlebt hat.

Anmerkung: In der Wiedergabeansicht sind keine Interaktionen mit Bildschirmobjekten in der Sitzung zulässig, die in der ursprünglichen Webanwendung interaktiv sind. Durch diese Einschränkung sollen unerwünschte Interaktionen und die Überwachung durch die Quellenwebanwendung vermieden werden.

- Neben der Schaltfläche "Wiedergabe starten" wird ein Zähler mit der Anzahl der Sekunden angezeigt, die bis zum Aufruf der nächsten Seite und bis zur Aktualisierung des Inhaltsteilfensters verbleiben.

Falls UI Capture aktiviert ist, kann die Anzeige der Benutzeroberflächenereignisse in der Wiedergabeansicht gewechselt werden.

- Zur Vermeidung von Unklarheiten wird darauf hingewiesen, dass Benutzeroberflächenereignisse in den Anforderungs- und Antwortansichten grundsätzlich angezeigt werden. Siehe "Menü 'Optionen'" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
- Weitere Informationen zu UI Capture finden Sie im *IBM Tealeaf UI Capture for j2-Handbuch*.

Wenn Sie das Modul IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert und aktiviert haben, unterstützt Browser Based Replay die Wiedergabe von Benutzeroberflächenereignissen, die im mobilen Browser des Besuchers erfasst werden.

Anmerkung: Bei dem Modul IBM Tealeaf CX Mobile handelt es sich um ein gesondert lizenziertes Modul der IBM Tealeaf CX-Plattform. Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

- Weitere Informationen zur Aktivierung finden Sie in der Übersicht über CX Mobile im *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch*.

- Weitere Informationen zu den Daten, die von mobilen Geräten bezogen werden, finden Sie in der Übersicht über CX Mobile im *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch*.
- Siehe "Suche und Wiedergabe für Mobile Web" im *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch*.
- Weitere Informationen zu IBM Tealeaf CX Mobile finden Sie im Abschnitt zum Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch im *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch*.

Kontextmenü der Wiedergabeansicht: In der Wiedergabeansicht sind im Kontextmenü, das mit der rechten Maustaste aufgerufen werden kann, die folgenden Befehle verfügbar.

Befehl Beschreibung

Dokumentquelle anzeigen
Zeigen Sie den Quellcode für das ausgewählte Dokument der aktuellen Antwort an.

Elementquelle anzeigen
Zeigen Sie den Quellcode für das Element an, das derzeit auf der Seite ausgewählt ist.

Anmerkung hinzufügen
Fügen Sie eine Anmerkung für die aktuelle Auswahl hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter "Interaktionen über Browser Based Replay überwachen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Neues Ereignis aus Auswahl erstellen...
Wenn Text ausgewählt wurde, steht dieser Kontextmenübefehl für die Erstellung eines Ereignisses auf Basis des ausgewählten Textes zur Verfügung. In Tealeaf Event Manager werden die Werte eingetragen, die dem ausgewählten Text entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Neues Trefferattribut aus Auswahl erstellen...
Wenn Text ausgewählt wurde, steht dieser Kontextmenübefehl für die Erstellung eines Trefferattributs zur Verfügung, das den ausgewählten Text als Abgleichsmuster verwendet. In Tealeaf Event Manager werden die Werte eingetragen, die dieser Auswahl entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Antwortänderungsregeln testen
In der Wiedergabeansicht können Sie die für die aktuelle Seite geltenden Änderungsregeln für Antworten überprüfen und testen. Siehe „Wiedergaberegeln von Browser Based Replay” auf Seite 97.

Cookies untersuchen...
Überprüfen Sie die Cookies, die für die aktuelle Sitzung gespeichert werden. Sie können diese bei Bedarf in die Zwischenablage kopieren.

Anforderungsansicht

In der Anforderungsansicht werden im Teilfenster "Inhalte" die Anforderungsheader angezeigt, die vom Browser des Besuchers an den Web-Server gesendet werden.

- Weitere Informationen zum Inhalt der Anforderungsansicht finden Sie unter "RealiTea Viewer - Anforderungsansicht" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Schrittattribute: Wenn Sie eines der Tealeaf-Client-Frameworks für die Übergabe von Ereignissen aus der Clientanwendung an Tealeaf implementieren, können Sie die übergebenen Nachrichten in der Anforderungsansicht von Browser Based Replay überprüfen.

So greifen Sie auf Schrittattribute zu:

- Klicken Sie oben im Anforderungsteilfenster auf **Hier klicken, um Schrittattribute anzuzeigen**.
  - Sie können Schrittattribute nur erstellen, wenn Sie auf Event Manager zugreifen können.
- Die unformatierten JSON-Nachrichten werden im Abschnitt `[RequestBody]` angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter "Schrittbasiertes Ereignisverfahren" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Kontextmenü der Anforderungsansicht: In der Anforderungsansicht sind im Kontextmenü, das mit der rechten Maustaste aufgerufen werden kann, die folgenden Befehle verfügbar.

Anmerkung: Die Kontextmenübefehle sind in der Anforderungsansicht nur verfügbar, wenn Text ausgewählt wurde.

Anmerkung: Sie benötigen Zugriff auf Tealeaf Event Manager, damit diese Optionen verfügbar sind. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zu Tealeaf Event Manager im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Befehl Beschreibung

Neues Ereignis aus Auswahl erstellen...
Wenn Text ausgewählt wurde, steht dieser Kontextmenübefehl für die Erstellung eines Ereignisses auf Basis des ausgewählten Textes zur Verfügung. Tealeaf Event Manager wird vorab mit Werten aufgefüllt, die dem ausgewählten Text entsprechen. Siehe "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Neues Trefferattribut aus Auswahl erstellen...
Wenn Text ausgewählt wurde, steht dieser Kontextmenübefehl für die Erstellung eines Trefferattributs, das dem ausgewählten Text entspricht, zur Verfügung. Die Registerkarte "Trefferattribute" von Tealeaf Event Manager wird vorab mit Werten aufgefüllt, die dieser Auswahl entsprechen. Siehe "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Neues Ereignis aus Schrittattribut erstellen...
Wenn IBM Tealeaf CX UI Capture j2 bereitgestellt wurde, können Sie durch die Erstellung von Ereignissen feststellen, ob Daten vorhanden sind, die in JSON-Nachrichten für die Erfassung durch Tealeaf übergeben wurden.

- Alle eventuell erforderlichen Schrittattribute werden automatisch für Sie erstellt.
- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zum schrittbasierten Ereignisverfahren im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Neues Schrittattribut aus ... erstellen
Wenn IBM Tealeaf CX UI Capture j2 bereitgestellt wurde, können Sie durch die Erstellung von Attributen Daten erfassen, die in JSON-Nachrichten für die Erfassung durch Tealeaf übergeben wurden.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zum schrittbasierten Ereignisverfahren im Handbuch *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Seite auf Grundlage von Anforderungsfeld aus Wiedergabe entfernen
Bei Bedarf können Sie die angezeigte Seite auf Basis der Werte in einem Anforderungsfeld aus der Wiedergabe entfernen. Siehe „Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" auf Seite 97.

Antwortansicht

In der Antwortansicht wird im Teilfenster **Inhalte** der unformatierte HTML-Code angezeigt, der vom Web-Server an den Browser des Besuchers gesendet wurde.

Sie können den HTML-Code in der Ansicht **Antwort** mit einem Farbschlüssel versehen, damit er leichter gelesen werden kann. Um die HTML-Antwortdaten mit einem Farbschlüssel zu versehen, klicken Sie auf **Optionen** > **Erweitert** > **Antwort verschönern**.

HTML-Tags werden blau dargestellt.

Kommentare werden grün dargestellt.

Doctype wird purpurrot dargestellt.

Attribute werden grau dargestellt.

Text wird schwarz dargestellt.

Kontextmenü der Antwortansicht: In der Antwortansicht sind im Kontextmenü, das mit der rechten Maustaste aufgerufen werden kann, die folgenden Befehle verfügbar.

Anmerkung: Die Kontextmenübefehle sind in der Antwortansicht nur verfügbar, wenn Text ausgewählt wurde.

Befehl Beschreibung

Neues Ereignis aus Auswahl erstellen...
Wenn Text ausgewählt wurde, steht dieser Kontextmenübefehl für die Erstellung eines Ereignisses auf Basis des ausgewählten Textes zur Verfügung. In Tealeaf Event Manager werden die Werte eingetragen, die dem ausgewählten Text entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Neues Trefferattribut aus Auswahl erstellen...
Wenn Text ausgewählt wurde, steht dieser Kontextmenübefehl für die Erstellung eines Trefferattributs, das dem ausgewählten Text entspricht, zur Verfügung. Auf der Registerkarte "Trefferattribute" in Tealeaf Event Manager werden die Werte eingetragen, die dieser Auswahl entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Änderungsregeln für Antworten erstellen
Sie können Änderungsregeln für Antworten, die auf die aktuelle Seite angewendet werden, erstellen und prüfen. Nachdem eine Regel erstellt worden ist, wird sie zum Ändern von Antworten angewendet und die Sitzung neu geladen.

Antwortänderungsregeln testen

Sie können die für die aktuelle Seite geltenden Änderungsregeln für Antworten überprüfen und testen. Siehe „Wiedergaberegeln von Browser Based Replay” auf Seite 97.

Ladedetails

Sie können die einzelnen Objekte überprüfen, die für das derzeit ausgewählte navigierbare Element referenziert und geladen wurden.

- Um die Ladedetails zu überprüfen, wählen Sie **Ansicht** > **Details zum Laden der Seite** aus.

In der Anzeige mit den Ladedetails können Sie den gesamten Inhalt überprüfen, der von einer einzelnen Seite angefordert wird. Außerdem können Sie feststellen, ob dieser Inhalt vom Wiedergabeclient erfolgreich geladen werden konnte.

In der Anzeige "Ladedetails" stellen die einzelnen Leisten Zeitachsen dar. Bei jeder URL, die vom Server heruntergeladen wird, gibt der Anfang der roten Leiste an, wann diese ursprüngliche Pullanforderung in der Zeitachse begonnen hat. Das Ende der roten Leiste gibt an, dass der Download abgeschlossen worden ist. Das Herunterladen der URL-Seiten wird parallel ausgeführt, sodass gleichzeitig mehrere rote Leisten zu sehen sind. Die Länge der roten Leisten ist bei allen URL-Anforderungen proportional zur Downloadzeit.

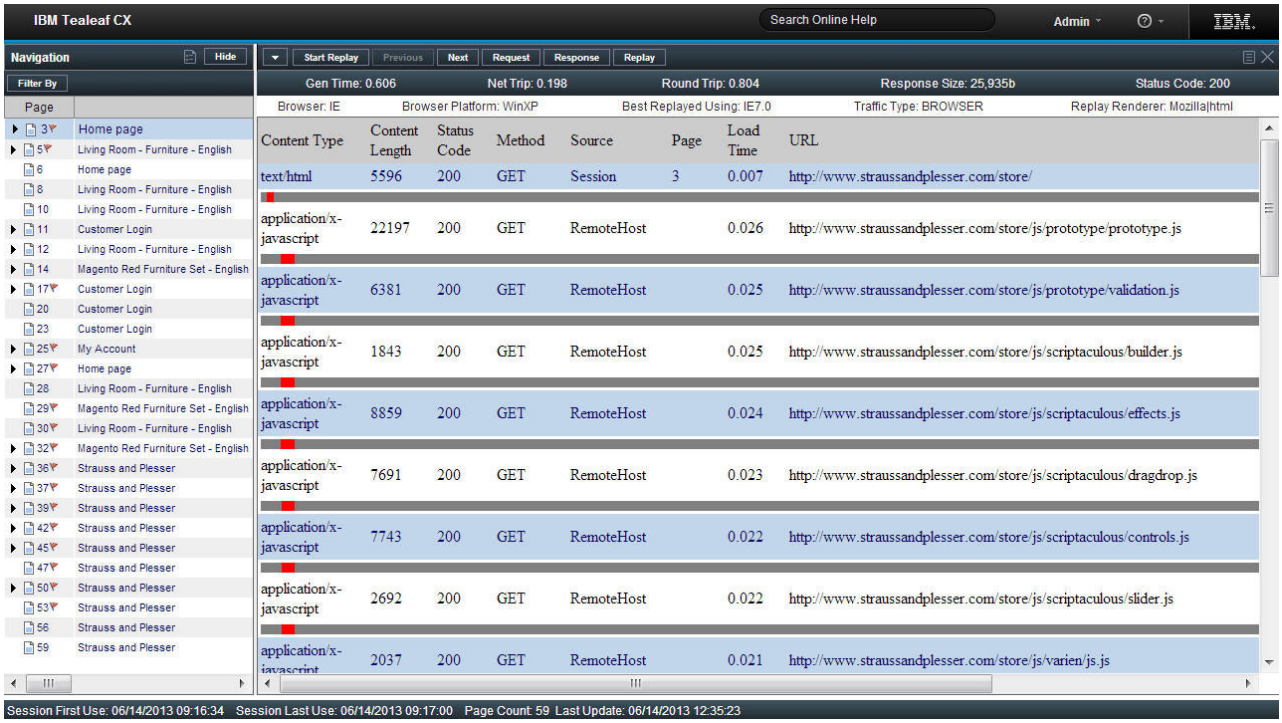


Abbildung 25. Ladedetails

- Wenn Sie einen TLI-Server verwenden (TLI = Transport Layer Interface), können Sie die Objekte auf der Seite ermitteln, die aus einer TLI-Datei abgerufen wurden. In der Spalte "Quelle" bedeutet jeder Eintrag, der TLI enthält, dass er vom Wiedergabeserver entweder aus dem TLI-Server oder aus dem TLI-Cache abgerufen wurde, der auf dem Wiedergabeserver verwaltet wird. Siehe "Statische Archive verwalten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Kontextmenü für Ladedetails: Im Fenster **Ladedetails** sind im Kontextmenü, das mit der rechten Maustaste aufgerufen werden kann, die folgenden Befehle verfügbar.

Anmerkung: Die verfügbaren Kontextmenübefehle können abhängig vom derzeit ausgewählten Inhalt im Fenster **Ladedetails der Seite** variieren.

Befehl Beschreibung

Erneute Host-/Portzuordnung
Mithilfe der erneuten Host-/Portzuordnung können Sie Browser Based Replay umleiten, damit sie den Inhalt aus einem anderen Hostnamen und einem anderen Port als dem Ursprungsserver abruft. Diese Funktion verhindert den unnötigen Abruf vom Ursprungsserver während der Wiedergabe. Siehe „Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" auf Seite 97.

URL anzeigen
Zeigen Sie die ausgewählte URL bzw. die ausgewählten URLs für das Kopieren in die Zwischenablage an.

Alle anzeigen
Zeigen Sie alle URLs an, die in die Zwischenablage kopiert werden sollen.

URL öffnen
Öffnen Sie die ausgewählte URL in einem Browser.

Abfragedaten
Wenn die URL Abfrageparameter enthält, werden sie als Name/Wert-Paare in diesem Untermenü aufgelistet.

Kontaktaufnahme mit fernem Host über diese URL sperren
Diese Option ermöglicht es Ihnen, die Kontaktaufnahme mit dem fernen Host über die ausgewählte URL zu sperren.

Anforderungsheader
Berühren Sie diesen Eintrag mit dem Mauscursor, um die Name/Wert-Paare im Header der Anforderung anzuzeigen. Wählen Sie eines dieser Paare aus, um ein Bearbeitungsfenster zu öffnen, aus dem Sie Werte kopieren können.

Antwortheader
Berühren Sie diesen Eintrag mit dem Mauscursor, um die Name/Wert-Paare im Header der Antwort anzuzeigen. Wählen Sie eines dieser Paare aus, um ein Bearbeitungsfenster zu öffnen, aus dem Sie Werte kopieren können.

Seitenstatistik

Direkt über dem Thementeilfenster können Sie die Statistikdaten für die derzeit angezeigte Seite überprüfen.

Abbildung 26. Seitenstatistik

Statistik
Beschreibung

`Gen Time` (Generierungszeit)
Die in Sekunden angegebene Zeit, die für die Generierung der Seite benötigt wird.

Net Trip (Netzzeit)
Die in Sekunden angegebene Zeit, die im Netz für die Übertragung der Seite an den Browser des Besuchers benötigt wird.

Round Trip (Umlaufzeit)
Die in Sekunden angegebene Zeit, die für die Übertragung sowohl der Anforderung als auch der Antwort benötigt wird.

Response Size (Antwortgröße)
Die in Bytes angegebene Größe der Seite, die an den Besucher übermittelt wird (die Antwort).

Status Code (Statuscode)
Jeder HTTP-Statuscode, der durch den Treffer generiert wird.

Weitere Informationen zu diesen Statistikdaten finden Sie unter "Leistungsanalyse" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.

Navigationsfenster

Im Navigationsfenster werden die Seiten und ihre zugehörigen untergeordneten Seiten in der Reihenfolge angezeigt, in der sie der Besucher erlebt hat.

- Wenn sich das Inhaltsteilfenster in der Wiedergabeansicht befindet, werden nur Treffer angezeigt, die sichtbar wiedergegeben werden können.
- Befindet sich das Inhaltsteilfenster in einer Anforderungs- oder Antwortansicht, werden alle Treffer angezeigt.

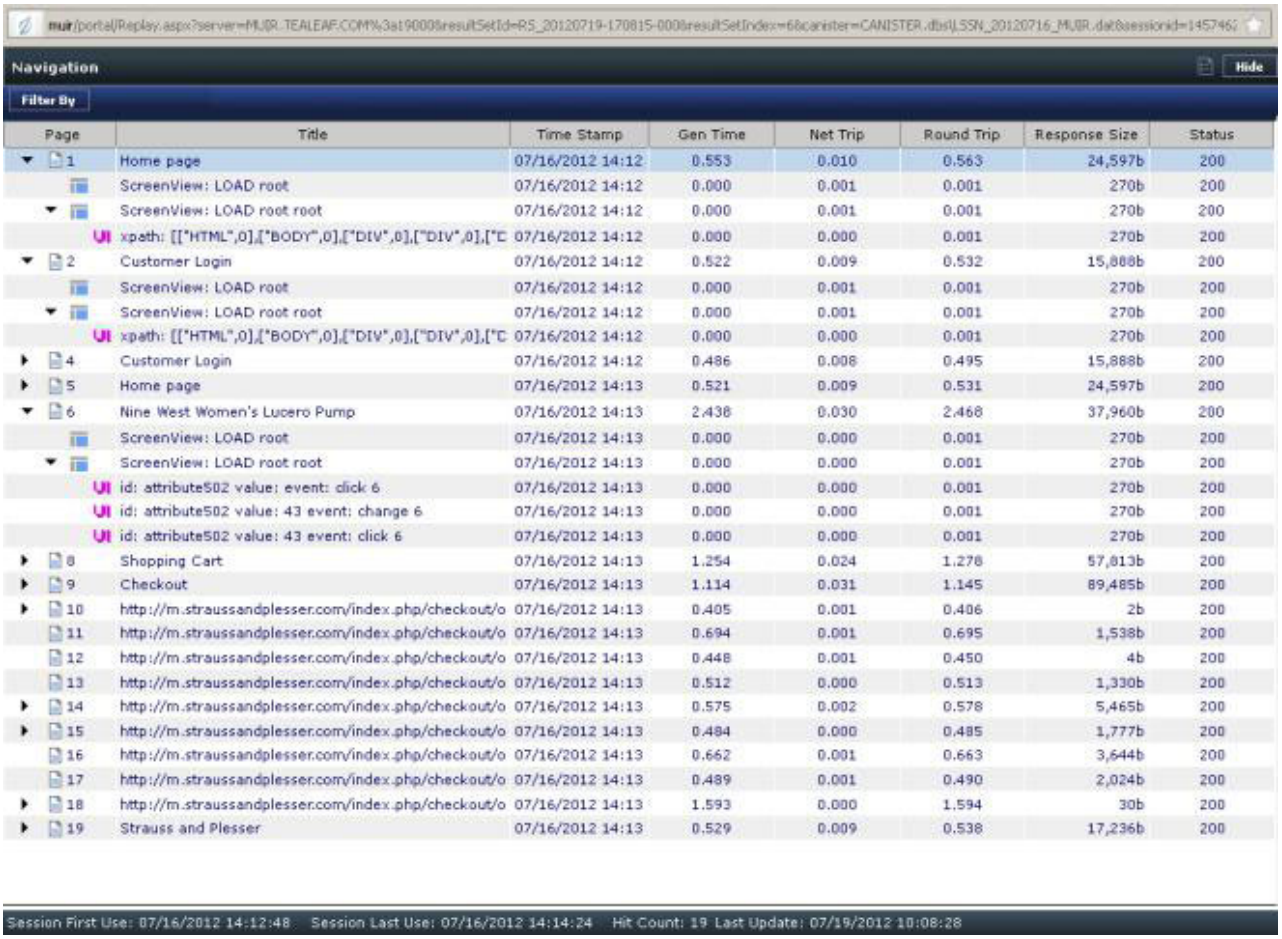


Abbildung 27. Navigationsliste

In der obigen Abbildung wird eine teilweise erweiterte Gruppe mit Seiten und untergeordneten Seiten angezeigt.

- Die im Inhaltsteilfenster angezeigte Seite oder untergeordnete Seite wird in blauer Farbe hervorgehoben.
- In der Navigationsliste werden neben manchen Seiten Winkelzeichen angezeigt, mit denen die Seite erweitert werden kann. Klicken Sie auf das Winkelzeichen, um die untergeordneten Seiten für die ausgewählte Seite anzuzeigen. Siehe „Hierarchie im Navigationsfenster".

In der obigen Abbildung ist eine Navigationsliste dargestellt, die erweitert wurde, damit alle verfügbaren Spalten angezeigt werden.

- Sie können je nach Bedarf auf die gewünschte Stelle klicken und die rechte Seite des Teilfensters durch Ziehen erweitern, um weitere Informationsspalten anzuzeigen.
- Weitere Informationen zu den angezeigten Spalten finden Sie im Abschnitt „Spalten im Navigationsfenster" auf Seite 69.
- In der Symbolleiste über dem Teilfenster steht eine Gruppe von Tools zur Verfügung. Siehe „Tools im Navigationsfenster" auf Seite 70.

Hierarchie im Navigationsfenster

In der Spalte "Seite" sehen Sie die Hierarchie der Seiten, in der sie angeordnet sind. Die derzeit angezeigte Seite ist hervorgehoben. Wenn Sie eine Seite im Teilfenster **Inhalt** anzeigen möchten, wählen Sie sie im Navigationsfenster aus.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen beliebigen Eintrag im Navigationsfenster, um ein Menü zu öffnen. Siehe „Kontextmenü der Navigation” auf Seite 70.
- Um eine vollständige Liste aller Seiten in der Sitzung zu sehen, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol "Seitenliste". Siehe „Tools im Navigationsfenster” auf Seite 70.

Struktur der Hierarchie

Anmerkung: ScreenView-Knoten werden nur in der Wiedergabeansicht angezeigt.

- In der Anforderungs- und Antwortansicht werden Benutzeroberflächenereignisse in der physischen Reihenfolge ihres Vorkommens unter einer Seite aufgelistet.

```
+ Seite
    + ScreenView
    + ScreenView
        + Benutzeroberflächenereignis
        + Benutzeroberflächenereignis
    + ScreenView
        + Benutzeroberflächenereignis
```

Begriffsbestimmungen

Seite

Als Seite gilt jeder Treffer (Paar aus Anforderung und Antwort), in dem die zurückgegebene Antwort in einem textbasierten Format vorliegt. Beispiele hierfür sind HTML, XML oder Klartext. Wenn eine Seite während der Wiedergabe nicht angezeigt wird, werden auch keine der zu Grunde liegenden Ereignisse angezeigt. Eine Seite kann aufgrund einer Wiedergaberegel, wegen eines ReqCancelled-Fehlers oder aus anderen Gründen ausgeblendet sein. Umgeleitete Seiten werden von Browser Based Replay nicht angezeigt. Die Seitenzahl wird neben dem Symbol aufgelistet. Diese Zahlen können abweichen, wenn die Sitzung fragmentiert wurde.

- Seiten, die mit zwei Strichen (--) nummeriert sind, können auf Benutzeroberflächenereignisse, auf von einem Caching-Server bereitgestellte Seiten oder auf Nicht-Seiten (zum Beispiel Umleitungen) hinweisen.
  - Benutzeroberflächenereignisse sind unter der Seite positioniert, auf der sie gefunden wurden.
- Seiten, hinter denen ein Stern und eine in Klammern angegebene Zahl stehen, z. B. *(110), geben an, dass auf einer zwischengespeicherten Rückseite ein Treffer erzielt wurde. Bei der in Klammern angegebenen Zahl handelt es sich um den vorherigen Seitentreffer.
- Falls gewünscht, können Sie in der ersten Spalte anstelle der Seitenzahl die Trefferzahl anzeigen. Um zur Anzeige der Trefferzahlen zu wechseln, wählen Sie **Optionen** > **Seitenzahl** > **Trefferzahlen verwenden** aus.
  - Bei der obigen Auswahl werden in der Anforderungs- und Antwortansicht für alle Objekte und in der Wiedergabeansicht nur für Seiten Trefferzahlen angezeigt.
  - Siehe "Menü 'Optionen'" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
  - Der Titel des Benutzeroberflächenereignisses enthält einige Informationen zu dem aufgetretenen Ereignis.
  - Wenn die Sitzung unter Verwendung eines Protokollierungsframeworks (Logging Framework) aus IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App erfasst wurde, stehen keine Seitenzahlen zur Verfügung, da Sitzungen bei Sitzungen nativer

mobiler Anwendungen keine anzeigbaren Seiten enthalten. Siehe "Suche und Wiedergabe für Mobile App" im *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch*. Roter Text weist auf einen Treffer hin, der einen Fehler (zum Beispiel HTTP 400+ oder 500+) zurückgab, oder auf eine Anforderung, die vom Besucher vor dem Abschluss des Ladevorgangs abgebrochen wurde.

Winkelzeichen

Klicken Sie auf dieses Zeichen, um die untergeordnete Seite anzuzeigen, die dieser Seite zugeordnet ist.

ScreenView

ScreenView ist ein spezieller Begriff in Tealeaf und gibt einen Status oder eine Stufe einer einzelnen URL an. Einige Webanwendungen können mehrere Gruppen mit Benutzerinteraktionsobjekten enthalten, die über dieselbe URL referenziert werden. Eine Seite Ihrer Webanwendung kann beispielsweise mehrere Registerkarten enthalten, auf denen der Besucher jeweils separate diskrete Aktionen ausführt. Zum Zweck der Überwachung können Sie mithilfe der ScreenViews in Tealeaf Benutzeraktionen nach der Registerkarte gruppieren, auf der sie aufgetreten sind.

- ScreenViews (Anzeigensichten) werden nur in Browser Based Replay angezeigt. In RTV können diese untergeordneten Seiten nicht angezeigt werden.

  Für die ScreenView-Überwachung muss ein Client-Framework von Tealeaf bereitgestellt sein. Weitere Informationsquellen:

  – Siehe "Häufig gestellte Fragen zu UI Capture" in *Häufig gestellte Fragen zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle in IBM Tealeaf*.
  – Siehe *IBM Tealeaf Android Logging Framework-Handbuch*.
  – Siehe *IBM Tealeaf iOS Logging Framework-Handbuch*.

Benutzeroberflächenereignis

Ein Benutzeroberflächenereignis ist ein beliebiges Benutzeroberflächenereignis, das mithilfe eines der Client-Frameworks von Tealeaf im Client des Besuchers erfasst wurde. Bei mobilen nativen Anwendungen und AJAX-basierten Anwendungen generieren manche Benutzerinteraktionen beispielsweise keine Anforderung und keine entsprechende Antwort vom Server. Durch die Verwendung der Client-Frameworks von Tealeaf können Sie diese Arten von Benutzeroberflächenereignissen und -aktionen erfassen und sie zur Erfassung und Verarbeitung an Tealeaf übergeben.

Bildlaufereignisse werden erfasst und wiedergegeben, wenn das Software-Development-Kit für die Erfassung der Benutzeroberfläche erfasst und wiedergegeben wird. Wenn ein Benutzer in der Anwendung in den unteren Bereich der Seite blättert, können Sie dies als Benutzeroberflächenereignis in der Navigationsliste sehen. Der Bildlauf wird im Wiedergabefenster animiert. Dadurch wird eine hilfreiche Analyse der Benutzerfreundlichkeit bereitgestellt, die Ihnen Einblicke in die Probleme Ihrer Benutzer ermöglicht. Sie können Bildlaufereignisse mit den Heat-Maps von IBM Tealeaf cxOverstat verwenden, um die aggregierte Erfahrung mit den einzelnen angezeigten Sitzungen zu vergleichen. Das Optimieren Ihrer Inhalte, sodass die wichtigsten Elemente immer angezeigt werden, stellt eine großartige Möglichkeit dar, um die Konvertierung und den Bedienungskomfort in Ihrer Anwendung zu verbessern. Bildlaufereignisse funktionieren nicht, wenn **Größe der Ansicht an Sitzung anpassen** inaktiviert ist.

Anmerkung: Die Benutzeroberflächenereignisse "Orientationchange", "touchstart", "touchend" und "scroll" werden nicht wiedergegeben, wenn Sie die CX Mobile-Lizenz nicht installiert oder konfiguriert haben.

Anmerkung: Damit Optionen für reaktionsfähiges Web-Design verwendet werden können, z. B. **Größe der Ansicht an Sitzung anpassen**, müssen Ereignisse zum Laden und Ändern der Größe in den Optionen für den Wiedergabeserver aktiviert sein.

Anmerkung: Klickereignisse werden gestartet, nachdem die HTML für die dargestellte Seite gespeichert wurde. Das letzte Klickereignis auf einer Seite kann verzögert werden, bis eine konfigurierte benutzerdefinierte Hervorhebung für die Benutzeroberfläche angewendet wird.

Obwohl `Attention`-Ereignisse in den Sitzungsdaten enthalten sind, werden sie nicht in der Navigationsliste angezeigt.

- ClientState-Ereignisse werden aus UI Capture übergeben.

  Für die Überwachung von Benutzeroberflächenereignissen muss ein Client-Framework von Tealeaf bereitgestellt sein. Weitere Informationsquellen:

  – Siehe "Häufig gestellte Fragen zu UI Capture" in *Häufig gestellte Fragen zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle in IBM Tealeaf*.
  – Siehe *IBM Tealeaf Android Logging Framework-Handbuch*.
  – Siehe *IBM Tealeaf iOS Logging Framework-Handbuch*.

Spalten im Navigationsfenster

In der Standardgröße des Navigationsfensters werden auf der linken Seite der Anzeige nur einige der verfügbaren Spalten angezeigt. Sie können je nach Bedarf auf die gewünschte Stelle klicken und die rechte Seite des Navigationsfensters durch Ziehen erweitern, um die übrigen Informationsspalten anzuzeigen.

Spalte **Beschreibung**

`Seite` Die Seite und ihre zugehörigen untergeordneten Seiten. Siehe „Hierarchie im Navigationsfenster" auf Seite 66.

`Titel` Der in den Daten aufgelistete Titel der Seite.

`Zeitstempel`
Die Zeitmarke der Seitenerfassung.

`Generierungszeit`
Die Zeit, die für die Generierung der Antwort benötigt wurde.

`Netzwerkzeit`
Die Netztransitzeit, die zum Senden der Antwort benötigt wurde.

`Umlaufzeit`
Die Netztransitzeit, die zum Senden der Anforderung und zur Rückgabe der Antwort benötigt wurde.

`Antwortgröße`
Die Größe der Antwort in Bytes.

`Status` Der HTTP-Statuscode für die Antwort.

- Der Statuscode `200` bedeutet, dass keine Probleme vorliegen.

Weitere Informationen zu diesen Metriken finden Sie unter "Leistungsermittlung" im *IBM Tealeaf Passive Capture-Anwendungshandbuch*.

Tools im Navigationsfenster

In der Symbolleiste des Navigationsfensters sind die folgenden Tools verfügbar.

Tabelle 5. Tools im Navigationsfenster

Symbol	Tool	Beschreibung
	Seitenliste	Klicken Sie auf dieses Tool, um die vollständige Liste der Seiten in der Sitzung mit zusätzlichen Details anzuzeigen. • Siehe „Seitenliste" auf Seite 54.
	Ausblenden	Klicken Sie auf dieses Tool, um das linke Navigationsteilfenster auszublenden. • Um das Teilfenster wieder anzuzeigen, wählen Sie **Ansicht** > **Anzeigen** > **Seitenleiste** aus.
	Filtern nach	Klicken Sie auf dieses Tool, um Filteroptionen für das Navigationsfenster auszuwählen, wie sie auch in der untergeordneten Suche angegeben werden. Weitere Informationen zu diesen Optionen finden Sie im Abschnitt zur untergeordneten Suche in Browser Based Replay im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Sonstige Teilfenster

Auf der linken Seite von Browser Based Replay können unter dem Navigationsfenster außerdem die folgenden Teilfenster angezeigt werden.

- Weitere Informationen zum Teilfenster "Ereignisse" finden Sie im Abschnitt „Teilfenster "Ereignisse"" auf Seite 72.
- Weitere Informationen zum Teilfenster "Formularfelder" finden Sie im Abschnitt „Teilfenster "Formularfelder"" auf Seite 75.

Die Optionen zum Wechseln der Anzeige der obigen Teilfenster stehen im Menü "Optionen" zur Verfügung. Siehe "Menü 'Optionen'" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Kontextmenü der Navigation

Die folgenden Menübefehle sind im Kontextmenü des Navigationsfensters verfügbar. Wenn Sie im Navigationsfenster eine Seite oder eine untergeordnete Seite auswählen, können die folgenden Optionen angezeigt werden:

Befehl Beschreibung

Wiedergabe

Zeigen Sie die ausgewählte Seite in der Wiedergabeansicht an. Siehe „Wiedergabeansicht" auf Seite 59.

Anmerkung: Diese Option ist in der Anforderungs- und Antwortansicht nur verfügbar, wenn die ausgewählte Seite oder untergeordnete Seite tatsächlich wiedergegeben werden kann.

Anforderung

Zeigen Sie die ausgewählte Seite in der Anforderungsansicht an. Siehe „Anforderungsansicht" auf Seite 60.

Antwort

Zeigen Sie die ausgewählte Seite in der Antwortansicht an. Siehe „Antwortansicht” auf Seite 62.

Tealeaf-Administratoren sehen in dem Kontextmenü, das über das Navigationsfenster aufgerufen werden kann, außerdem die unten genannten Elemente.

Anmerkung: Um Wiedergaberegeln konfigurieren zu können, müssen Sie Mitglied in einer der folgenden Admin-Gruppen sein:

- "CX-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*: `Admin-Gruppe`
- "cxReveal-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*: `cxReveal Admin`
- "cxView-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*: `cxView Admin`

Mithilfe von Wiedergaberegeln können Sie den Inhalt ändern, bevor dieser im Bildschirm angezeigt wird. Mit den Wiedergaberegeln können Sie Seiten aus der Wiedergabe entfernen, die Anzeige von wiedergegebenen Seiten unterdrücken und viele weitere Aktionen ausführen.

Anmerkung: Die in Browser Based Replay konfigurierten Wiedergaberegeln werden auf dem Wiedergabeserver gespeichert. Dort werden sie während der Wiedergabe auf alle Tealeaf-Benutzer angewendet. Diese Wiedergaberegeln gelten nicht für einen bestimmten Benutzer oder eine bestimmte Sitzung.

Tealeaf-Administratoren können Wiedergaberegeln auch auf der Seite **Portalverwaltung** konfigurieren (siehe „Wiedergaberegeln von Browser Based Replay” auf Seite 97).

- Weitere Informationen zu den Wiedergaberegeln im Allgemeinen finden Sie unter "RealiTea Viewer - Wiedergaberegel".

Befehl Beschreibung

Diese Seite aus Wiedergabe entfernen

Markiert die ausgewählte Seite, damit sie nicht in der Wiedergabeansicht angezeigt wird. Die Seite wird zwar weiterhin im Navigationsfenster angezeigt, jedoch nicht in der Wiedergabe.

- Wenn Sie die Seite wieder in die Wiedergabe aufnehmen möchten, klicken Sie im Navigationsfenster mit der rechten Maustaste auf die Seite hinter der entfernten Seite und wählen Sie die Option **Regel löschen, die diese Seite aus Wiedergabe entfernt...** aus.
- Siehe „Wiedergaberegeln von Browser Based Replay” auf Seite 97.

Regel löschen, die diese Seite aus Wiedergabe entfernt...

Wenn die Seite mit einer Wiedergaberegel belegt wurde, durch die sie aus der Wiedergabe entfernt wird, können Sie die Entfernung aus der Wiedergabe mit dieser Option aufheben.

Diese Seite als "Nur hervorheben" behandeln

Sie können Browser Based Replay anweisen, diese Seite so zu behandeln, dass sie nur Informationen aus der Hervorhebung enthält. Die vorherige Seite in der Navigationsliste wird angezeigt und der Inhalt der ausgewählten Seite wird als Hervorhebung auf die Seite angewendet.

- Siehe „Wiedergaberegeln von Browser Based Replay” auf Seite 97.

Diese Seite als Popup-Seite behandeln
Sie können eine Wiedergaberegel erstellen, die Browser Based Replay anweist, diese Seite als Popup-Fenster zu behandeln. Während der Wiedergabe kann ein Popup-Fenster den Wiedergabefluss unterbrechen und dazu führen, dass einige Seitendaten nicht angezeigt werden können.

- Siehe „Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" auf Seite 97.

Benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse hinzufügen...
Wenn in der Navigationsliste ein Benutzeroberflächeneintrag ausgewählt wird, können Sie auf das ausgewählte Element eine benutzerdefinierte Hervorhebung anwenden, indem Sie eine JavaScript-Funktion angeben.

- Siehe „Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" auf Seite 97.

URL in Browser öffnen
Diese Option ermöglicht es Ihnen, die ausgewählte URL in einem neuen Browser zu öffnen.

URL in Zwischenablage kopieren
Diese Option ermöglicht es Ihnen, die URL in Ihre Zwischenablage zu kopieren, sodass Sie sie an einer anderen Stelle einfügen können.

Teilfenster "Ereignisse"

In diesem Teilfenster wird eine Liste aller Ereignisse angezeigt, die für die derzeit ausgewählte Seite protokolliert werden. Ereignisse werden in der Reihenfolge ihrer Ausführung aufgelistet. Das Fenster ist nur sichtbar, wenn sich das Inhaltsteilfenster in der Wiedergabeansicht befindet.

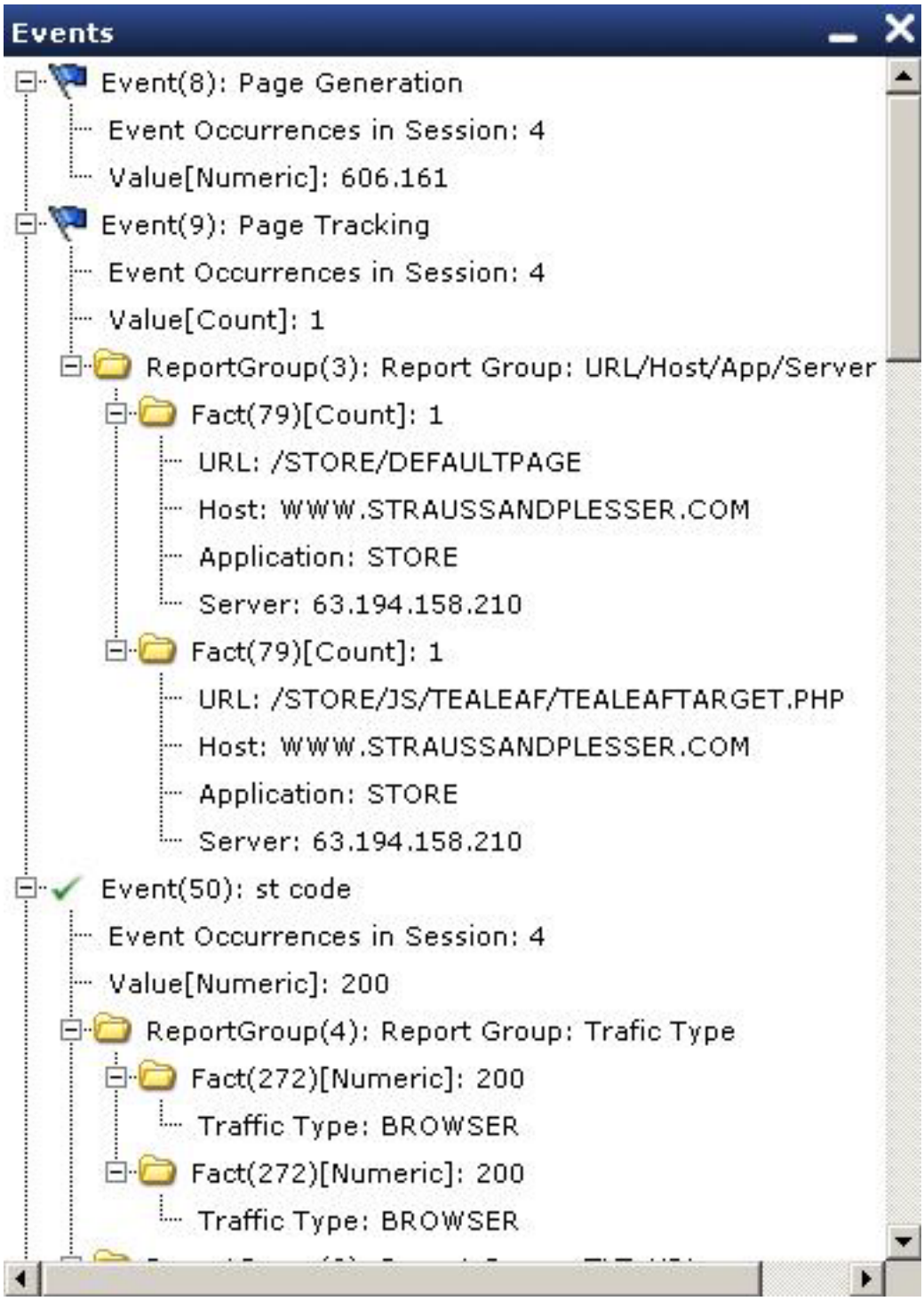


Abbildung 28. Teilfenster "Ereignisse"

In der obigen Abbildung sehen Sie, wie Ereignisdaten im Teilfenster "Ereignisse" dargestellt werden.

Für jede Zeile in einer Ereignisliste gilt Folgendes:

- *Ereignis (n)* - Diese Zeile gibt die Folge in der Sitzung beim Start des Ereignisses an. Dahinter wird der Ereignisname aufgelistet.

- Der Wert in `Symbol:` gibt den Dateinamen des Symbols an, das in Sitzungslisten und in sonstigen Berichten für dieses Ereignis angezeigt wird.
- Sie können ein Diagramm anzeigen, das die Anzahl der Ereignisvorkommen an einem beliebigen Tag angibt. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Ereigniseintrag und wählen Sie **Bericht anzeigen** aus. Siehe „Ereignisberichte".

- *Ereignisvorkommen in Sitzung (n)* - Zeigt die Anzahl der Ereignisinstanzen auf der Seite an.
- *Wert[Typ] (n)* - Der aufgezeichnete Wert des Ereignisses, einschließlich der Anzeige des aufgezeichneten Werttyps (`Numerisch` oder `Text`).
- *ReportGroup (n)* - Übergeordneter Knoten einer Berichtsgruppe, die dem Ereignis zugeordnet ist. Die in Klammern angegebene Zahl steht für die ID der Berichtsgruppe.
  - Die Berichtsgruppe `Berichtsgruppe ohne Dimension` wird als `No Dimension Report Group` (Berichtsgruppe ohne Dimension) angezeigt und weist immer den Berichtsgruppenindex 1 auf.
  - *Fakt(n)[Typ] (n)* - Gibt das Fakt an, in dem der angezeigte Wert aufgezeichnet ist. Mehrere Auflistungen des Fakts bedeuten, dass Werte mehrmals aufgezeichnet wurden.
    - Mit Ausnahme der `Berichtsgruppe ohne Dimension` können Sie unter den Fakten in der jeweiligen Berichtsgruppe die Dimensionen und ihre anwendbaren Werte überprüfen.

Ereignisberichte

Wenn ein Ereignis ausgewählt wird, können Sie optional ein Ereignisdiagramm des Berichts generieren, der in Browser Based Replay angezeigt wird. Klicken Sie im Teilfenster "Ereignisse" mit der rechten Maustaste auf den Ereigniseintrag und wählen Sie **Bericht anzeigen** aus.

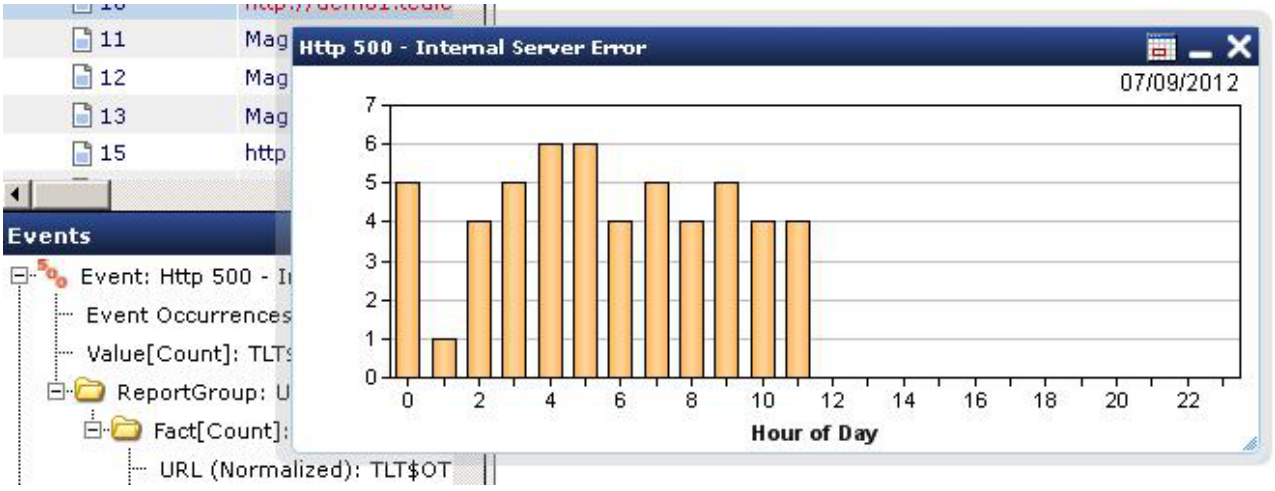


Abbildung 29. Ereignisdiagramm

Das angezeigte Diagramm zeigt die Anzahl des ausgewählten Ereignisses für jede Stunde des aktuellen Tages an.

- Wenn Sie die Größe des Diagramms ändern möchten, klicken Sie auf die rechte untere Ecke der Diagrammanzeige und ziehen Sie das Diagramm bis zur gewünschten Größe.

  - Wenn Sie wieder zur Standardgröße zurückkehren möchten, minimieren Sie das Diagramm und erweitern Sie es anschließend wieder über die Symbolleiste.
- Wenn Sie die ausgewählte Fokusperiode ändern möchten, klicken Sie in der Symbolleiste des Diagramms auf das Kalendersymbol.
- Sie können eine Fokusperiode angeben, die sich über mehrere Tage erstreckt. Klicken Sie zuerst auf das Startdatum und dann auf das Enddatum.
- Sie können auch Daten aus einem Vergleichsbereich anzeigen.
  - Weitere Informationen finden Sie unter "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.
- Wenn Sie den Bericht ausblenden möchten, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Verkleinerungssymbol.
- Wenn Sie den Bericht schließen möchten, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol X.

Teilfenster "Formularfelder"

Abbildung 30. Teilfenster "Formularfelder"

Wenn die im Inhaltsteilfenster angezeigte Seite während der Wiedergabe Formularfelder enthält, können Sie im Teilfenster "Formularfelder" die Namen der Formularfelder und die vom Besucher eingegebenen Werte überprüfen.

- Die Namen der Formularfelder werden in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.
- Werte des Typs `wahr/falsch` bedeuten in der Regel, dass ein Kontrollkästchen oder Optionsfeld ausgewählt oder abgewählt wurde.
- Dieses Teilfenster ist nur sichtbar, wenn sich das Inhaltsteilfenster in der Wiedergabeansicht befindet.

Menü für "Formularfelder"

Die folgenden Befehle sind im Menü verfügbar, wenn Elemente im Teilfenster "Formularfelder" aufgelistet sind.

Befehl Beschreibung

Abgeschlossene Sitzungen durchsuchen
Durchsuchen Sie die verfügbaren abgeschlossenen Sitzungen nach dem

Formularfeldnamen. Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Neues Ereignis erstellen aus
Erstellen Sie ein Ereignis, das den Formularfeldnamen in den Sitzungsdaten erkennt. Weitere Informationen finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Neues Trefferattribut erstellen aus
Erstellen Sie ein Trefferattribut, das den Formularfeldnamen in den Sitzungsdaten erkennt. Auf der Registerkarte "Trefferattribute" in Tealeaf Event Manager werden die Werte eingetragen, die diesem Element entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Sitzungsstatistik

Abbildung 31. Sitzungsstatistik

Sie finden im unteren Bereich des Fensters Informationen zur Sitzung:

Statistik
Beschreibung

`Session First Use` (Erste Sitzungsverwendung)
Das erste Datum und die erste Zeitmarke der Sitzung.

`Session Last Use` (Letzte Sitzungsverwendung)
Das letzte Datum und die letzte Zeitmarke der Sitzung.

`Hit Count` (Trefferzahl)
Die Anzahl der Treffer in der Sitzung.

`Last Update` (Letzte Aktualisierung)
Das Datum und die Zeitmarke der letzten Aktualisierung von Browser Based Replay mit Sitzungsdaten. Diese Angabe ist hilfreich, wenn Sie die Aktualität Ihrer Sitzungsdaten ermitteln möchten.

- Bei aktiven Sitzungen werden diese Informationen aktualisiert, sobald die Seite und die Navigationslisten aktualisiert angezeigt werden.

Interaktionen über Browser Based Replay überwachen

Sitzungen, die derzeit gerade von den Besuchern Ihrer Webanwendung durchlaufen werden, können mit Browser Based Replay überwacht werden. Auf diese Weise können Sie in Echtzeit überwachen, welchen Verlauf die Sitzungen nehmen. Sie können die Seiten von aktiven Sitzungen genau wie die Seiten einer abgeschlossenen Sitzung auswählen. Bei Bedarf können Sie die Liste der Seiten aktualisieren, um festzustellen, an welcher Stelle sich der Besucher in der Webanwendung gerade befindet.

- Aktive Sitzungen werden in der Sitzungsliste des Portals durch eine blaue Kreismarkierung in der Spalte ganz links angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Während der Wiedergabe können Elemente, die in den Teilfenstern "Ereignisse" und "Formularfelder" angezeigt werden, in der Sitzung hervorgehoben werden.

- Sie können aktiven Sitzungen außerdem Anmerkungen hinzufügen.

Browsing-Spiegelung von Livesitzungen

Bei Bedarf können Sie die Aktionen eines Besuchers auf der Website in Echtzeit verfolgen. Diese Funktion der "Browser-Spiegelung" (Schattenbrowsing) ermöglicht die zeitnahe Unterstützung Ihrer Kunden sowie die Überwachung von Aktivitäten, die andernfalls zu Problemen bei der Webanwendung führen könnten.

Anmerkung: Die Browsing-Spiegelung kann nur bei aktiven Sitzungen verwendet werden.

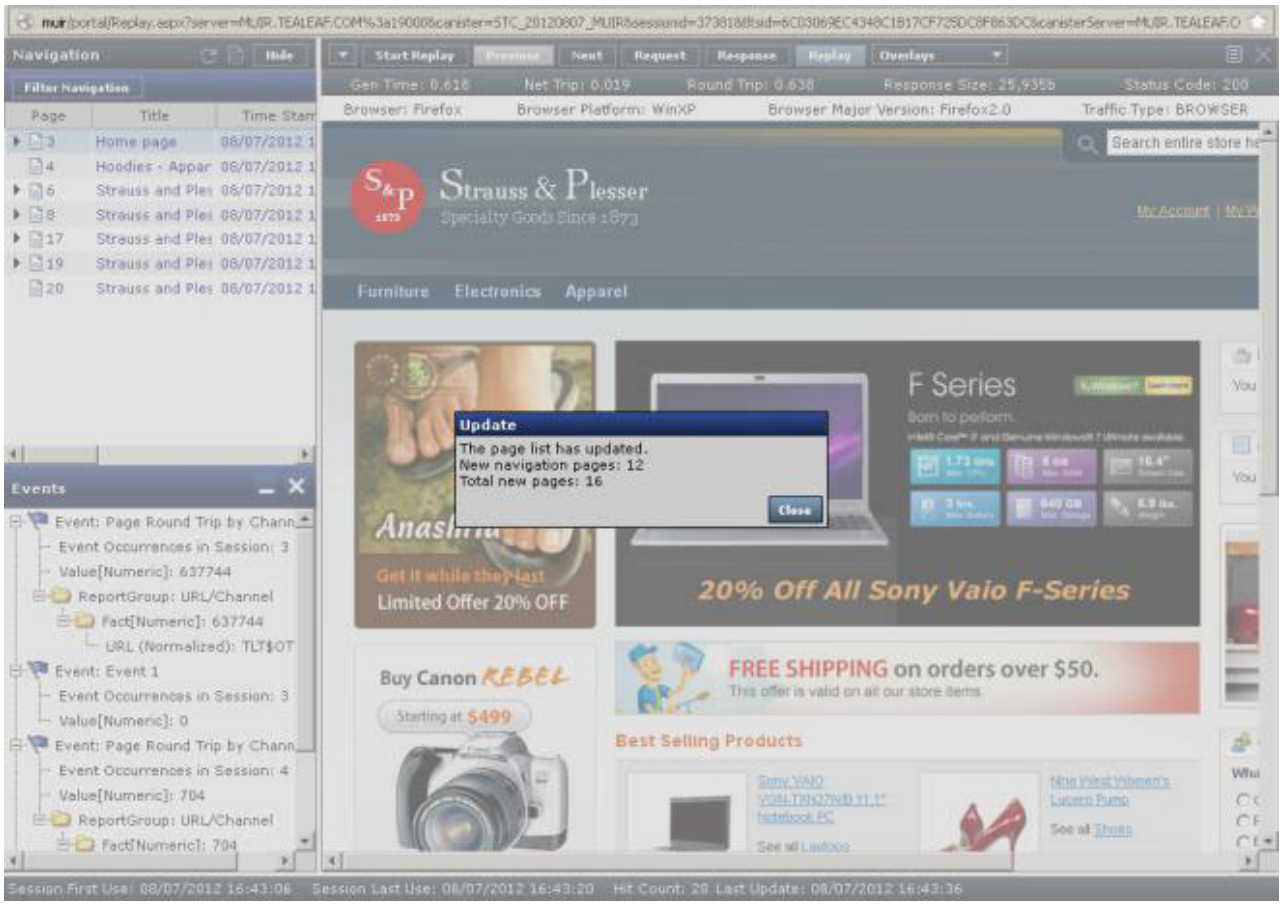


Abbildung 32. Liste aktualisieren

- Wenn Sie die Liste der Sitzungsseiten über Browser Based Replay aktualisieren möchten, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ). Die Ergebnisse der Aktualisierung werden angezeigt, damit Sie die Änderungen in der Seitenliste überwachen können.
- Während der Wiedergabe werden aktive Sitzungen automatisch alle 60 Sekunden aktualisiert.

Wiedergabehervorhebung

Während der Wiedergabe können Sie die angeklickten oder eingegebenen Daten des Besuchers überwachen. Wenn die Wiedergabehervorhebung aktiviert ist, können Sie die angeklickten Schaltflächen, ausgewählten Links und die eingegebenen Formularfelddaten überwachen.

Anmerkungen hinzufügen

Während der Wiedergabe über Browser Based Replay können Sie bestimmte Seiten mit Anmerkungen versehen. Wenn Sie beispielsweise gerade einen Kunden bei einem Problem unterstützen, können Sie die Seite, auf der das Problem aufgetreten ist, für die Problemlösung durch Ihr Webentwicklungsteam markieren.

Jeder Benutzer von Browser Based Replay kann Anmerkungen hinzufügen.

Anmerkung: Sie können keine Anmerkungen zu einer TLA-Sitzung hinzufügen, die Sie in Browser Based Replay geladen haben.

So versehen Sie eine Sitzungsseite mit Anmerkungen:

Anmerkung: Sie können keine Anmerkungen zu Seiten mit Benutzeroberflächenereignissen hinzufügen, die durch Tealeaf IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX eingefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle" im *IBM Tealeaf Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle*.

Anmerkung: Eine hinzugefügte Anmerkung kann nicht mehr entfernt werden.

1. Wählen Sie in Browser Based Replay die Seite aus, die Sie mit Anmerkungen versehen möchten.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol **Anmerkungen** ( ).
3. Der folgende Dialog wird angezeigt:

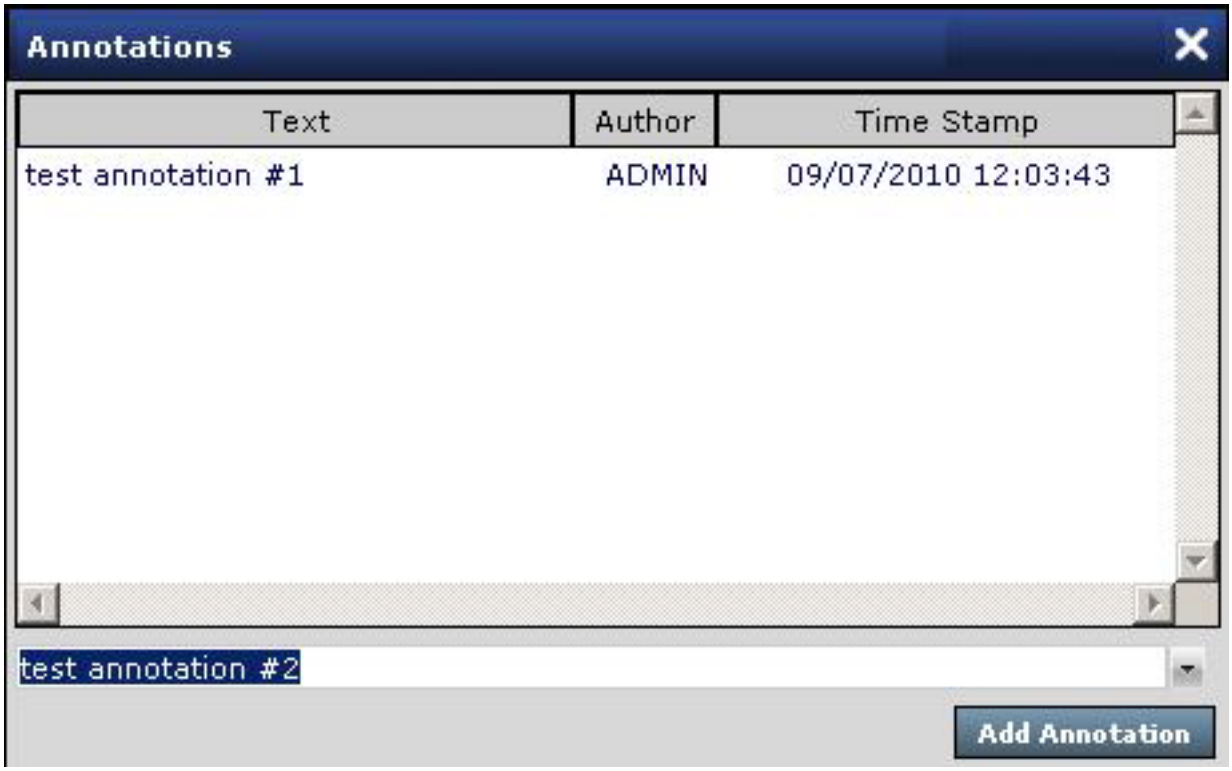


Abbildung 33. Anmerkungen hinzufügen

4. So fügen Sie eine Anmerkung hinzu:
   a. Geben Sie den Text der Anmerkung in das Textfeld unten im Dialog ein.

- Über die Dropdown-Anzeige neben dem Textfeld können Sie in vorgewählten Werten eine Auswahl treffen.
- Tealeaf-Administratoren können die Liste der vorgewählten Werte konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie auf der Seite über die Festlegung von Optionen für BBR-Anmerkungen im Abschnitt "CX-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch* sowie auf der Seite "cxReveal-Einstellungen" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.

b. Klicken Sie anschließend auf **Anmerkung hinzufügen**.

5. Im Popup-Fenster "Anmerkungen" werden der Anmerkungstext, Ihre Tealeaf-Benutzer-ID und die Zeitmarke der Hinzufügung angezeigt.

Anmerkungen werden gemeinsam mit den Sitzungsdaten als Anmerkungstext und unter Angabe des Verfassers der Anmerkung gespeichert. Diese Angaben werden in dieser Form im Dialog "Anmerkungen" angezeigt.

Über Tealeaf Portal können Sie nach Anmerkungen suchen. Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Verfügbarkeit der Anmerkungen über die Suche

Nachdem Sie eine Anmerkung hinzugefügt, bearbeitet oder gelöscht haben, wird die Sitzung zur erneuten Indizierung in die Warteschlange gestellt. Sobald die Sitzung erneut indiziert wurde, stehen ihre geänderten Anmerkungen für die Suche zur Verfügung.

- Wenn an einer Einzelsitzung mehrere Änderungen vorgenommen werden, wird jede Änderung in die Warteschlange gestellt. Falls möglich, indiziert das Indexierprogramm alle Änderungen gleichzeitig erneut.

Anmerkung: Abhängig von der Warteschlangenlänge zum Zeitpunkt der Speicherung von Anmerkungsänderungen kann es einige Minuten dauern, bis die Änderungen über die Suche abgeschlossener Sitzungen verfügbar sind.

Anmerkung: Da Anmerkungen für die Suche indiziert werden müssen, können Sie in aktiven Sitzungen nicht nach Anmerkungen suchen.

Anmerkungen suchen

Nachdem Sie die gewünschten Anmerkungen hinzugefügt haben, können Sie über die Anzeige **Navigation** nach Anmerkungen in der Sitzung suchen. Dort wird neben dem Titel jeder Seite mit Anmerkungen ein kleines gelbes Symbol ( ) angezeigt.

- In der Symbolleiste von Browser Based Replay wird außerdem die Schaltfläche **Anmerkung** hervorgehoben, wenn Sie in der Anzeige **Navigation** die Seite auswählen, die die Anmerkung enthält.

Suchergebnisse in Browser Based Replay suchen

Wenn Sie die Sitzung in Browser Based Replay über eine Sitzungsliste mit Suchergebnissen laden, können Sie über die Anzeige **Navigation** die Seiten ermitteln, auf denen Suchbegriffe gefunden wurden. Neben dem Titel der Seiten, die gefundene Suchbegriffe enthalten, wird ein kleines rotes Fahnensymbol ( ) angezeigt.

Ereignisse der Clientbenutzeroberfläche in Browser Based Replay

Wenn Sie die UI Capture-JavaScripts in Ihrer Webanwendung installieren und implementieren, unterstützt Browser Based Replay die Wiedergabe von Ereignissen der Clientbenutzeroberfläche.

- UI Capture ermöglicht die Erfassung von Benutzeroberflächenereignissen, die in den Client-Browsern Ihres Besuchers auftreten und andernfalls von Tealeaf unbemerkt blieben. Diese Ereignisse werden zur Erfassung, Analyse und Wiedergabe an Tealeaf übergeben. In Browser Based Replay wird die Wiedergabe von Ereignissen der Clientbenutzeroberfläche nicht durch Ihren Browser, sondern durch den Wiedergabeserver gesteuert. Der Wiedergabeserver gibt das Benutzeroberflächenereignis in der Browsersteuerung auf dem Server aus und übermittelt dann die fertige Wiedergabe zur Anzeige an Ihren Browser.

Angenommen, UI Capture erfasst beispielsweise ein Ereignis der Clientbenutzeroberfläche, in dem die folgenden Aktionen vorkommen:

1. Der Benutzer wählt ein Dropdown-Menü aus. Das Menü wird angezeigt.
2. Der Benutzer trifft im Menü eine Auswahl.

In Browser Based Replay wird das erfasste Benutzeroberflächenereignis als statische Seite angezeigt, auf der der Benutzer im Menü die Auswahl trifft.

Untergeordnete Suche in Browser Based Replay

Nachdem Sie eine Sitzung gefunden und diese für die Wiedergabe in Browser Based Replay geöffnet haben, können Sie den Textinhalt der Sitzung durchsuchen, um die angezeigte Trefferliste zu filtern. Über die untergeordnete Suche können Sie mindestens einen Suchbegriff angeben, um den Text oder angegebene Felder in der Anforderung der Sitzung zu prüfen, die derzeit in Browser Based Replay geladen ist.

- Als Suchbegriffe können Zeichenfolgen oder numerische Werte angegeben werden.
- Bei numerischen Werten werden Suchvorgänge mit einem bestimmten Bereich unterstützt.

Bei der Ausführung der untergeordneten Suche wird die Navigationsliste gefiltert und zeigt nur die Treffer in der Sitzung an, die mit den Kriterien der untergeordneten Suche übereinstimmen. Anschließend können Sie im Fenster **Trefferdetails** die Übereinstimmungen näher überprüfen, um genau den gewünschten Treffer zu finden.

- In einer untergeordneten Suche können maximal 10.000 Einträge oder Vorkommen zurückgegeben werden. Für einen einzelnen Treffer können mehrere Einträge geliefert werden.

Nach Sitzungen suchen

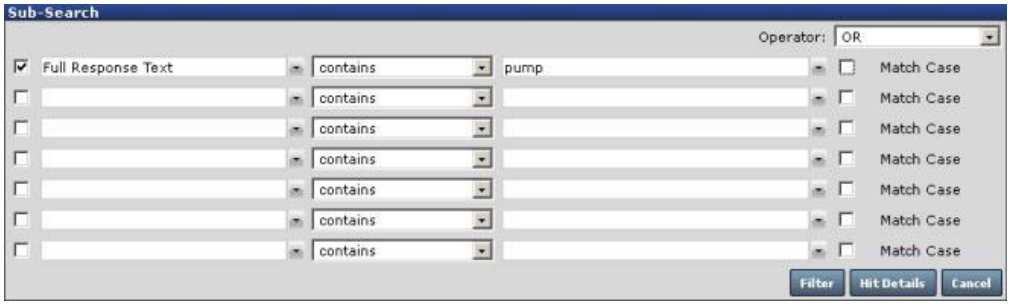
Die untergeordnete Suche kann nur für Sitzungen verwendet werden, die in Browser Based Replay geladen wurden. Bevor Sie beginnen, müssen Sie eine Sitzung suchen und wiedergeben.

- Weitere Informationen zur Suche von Sitzungen über das Portal finden Sie im Abschnitt zum Suchen von Sitzungsdaten im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

- Weitere Informationen zum direkten Laden einer TLA-Sitzung in Browser Based Replay finden Sie unter "Menü 'Sitzung'" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Untergeordnete Suche definieren

Um eine untergeordnete Suche in einer Sitzung anzugeben, die in Browser Based Replay geladen wurde, wählen Sie **Optionen** > **Untergeordnete Suche** aus. Das folgende Fenster wird angezeigt.



Felder einer untergeordneten Suche definieren

1. Wenn Sie ein Suchfeld aktivieren möchten, klicken Sie in der betreffenden Zeile auf das Kontrollkästchen ganz links oder treffen Sie eine Auswahl in der ersten Spalte mit Optionen.
2. So geben Sie ein Suchfeld an:
   a. Geben Sie die Spalten im Suchfeld an:
      1) Spalte 1: Wählen Sie eine Suchposition in der Dropdown-Liste aus. Die Dropdown-Liste der Spalte 3 wird abhängig vom ausgewählten Feld mit allen verfügbaren Werten in der Sitzung ausgefüllt. Siehe „Verfügbare Positionen für die untergeordnete Suche" auf Seite 82.
      2) Spalte 2: Wählen Sie den Feldoperator aus. Die verfügbaren Operatoren hängen von der Art der Position ab, die für die untergeordnete Suche ausgewählt wird. Siehe „Verfügbare Operatoren" auf Seite 84.
      3) Spalte 3: Geben Sie die Textfolge ein bzw. wählen Sie die Textfolge aus, nach der an der verfügbaren Position unter Verwendung des angegebenen Operators gesucht werden soll.
         - Bei reinen Textfeldern müssen Sie den Wert eingeben, nach dem Sie suchen möchten.
         - Bei anderen Feldern müssen Sie den zu suchenden Wert in der Dropdown-Liste auswählen.
         - Platzhalterzeichen und reguläre Ausdrücke werden nicht unterstützt.
   b. Wenn Sie nur Elemente in den Sitzungsdaten wünschen, die genau mit dem Suchbegriff übereinstimmen, klicken Sie auf das Kontrollkästchen "Groß- und Kleinschreibung abgleichen".
3. So fügen Sie mehrere Suchbegriffe hinzu:
   a. Geben Sie in der Dropdown-Liste in der rechten oberen Ecke den entsprechenden Suchoperator an:

      Operator
      Beschreibung

      ODER Jede beliebige Übereinstimmung mit den angegebenen Suchbegriffen ergibt einen passenden Treffer.

UND Alle angegebenen Suchbegriffe müssen in einem Treffer enthalten sein, damit ein passender Treffer geliefert wird.

UND auf der gleichen Seite
Alle angegebenen Suchbegriffe müssen in einer einzelnen Anforderung oder Antwort vorkommen, damit ein passender Treffer geliefert wird.

b. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben der folgenden Zeile in der Liste.
c. Geben Sie wie oben beschrieben jede Spalte für den Suchbegriff an.

Suche ausführen

Klicken Sie zur Ausführung der untergeordneten Suche auf **Filter**. Siehe „Gefilterte Ergebnisse" auf Seite 85.

- Wenn die Ergebnisse zurückgegeben werden, wird die Navigationsliste gefiltert und enthält danach nur die übereinstimmenden Treffer.
- Wenn Sie die Details der übereinstimmenden Treffer überprüfen möchten, klicken Sie auf **Trefferdetails**. Siehe „Trefferdetails" auf Seite 86.

Anmerkung: Wenn Sie bei der Ausführung Ihrer Suche oder bei dem Versuch, die Trefferdetails zu überprüfen, einen Datenabruffehler empfangen, kann die BBR-Sitzung möglicherweise aufgrund einer Zeitlimitüberschreitung beendet werden. Wählen Sie im Fenster von Browser Based Replay die Adressleiste aus und drücken Sie die `EINGABETASTE`, um die Sitzung zu aktualisieren. Ihr Filtervorgang kann jetzt beginnen. Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.

Siehe „Gefilterte Ergebnisse" auf Seite 85.

Verfügbare Positionen für die untergeordnete Suche

In der untergeordneten Suche können Sie die folgenden Positionen für die Suche nach der angegebenen Zeichenfolge angeben.

- Diese Liste enthält mehr Felder als die Anforderungsfelder der Sitzung, die für die Suche indiziert werden. Weitere Informationen zu den Anforderungsfeldern, die für die Suche indiziert werden, finden Sie unter "CX-Indizierung konfigurieren" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

  Anmerkung: Um die Liste zu filtern, geben Sie zu Beginn den Namen des Abschnitts in der Anforderung ein, in dem sich das gewünschte Feld befindet. Wenn Sie beispielsweise `env` in das Textfeld eingeben, wird die Liste nur auf die Felder `[env]` der Anforderung begrenzt.

Position
Beschreibung

Vollständiger Antworttext
Durchsuchen Sie die gesamte Antwort jedes Treffers nach dem angegebenen Text.

Anmerkung: Sie können dieses Suchfeld verwenden, um nach bestimmten Fehlerbedingungen zu suchen, die von Ihrem Web-Server an den Besucher ausgegeben werden. Sie können beispielsweise nach Fehlernachrichten suchen, die generiert wurden, als der Wiedergabeserver die Seite nicht ordnungsgemäß darstellen konnte. Geben Sie in dieses Textfeld `Fehler bei der Darstellung der Seite!` ein. Weitere Informationen finden Sie unter "Fehlerbehebung - Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Fehlerbehebung*.

Anforderungstext
Durchsuchen Sie die indizierten Felder in der Anforderung jedes Treffers nach dem angegebenen Text.

Alle Texte
Durchsuchen Sie alle verfügbaren Name/Wert-Paare im Anforderungs- und Antworttext jedes Treffers.

HitType
Das ausgewählte Feld wird im Abschnitt [HitType] der Anforderung aufgelistet. Diese Daten werden von Tealeaf zusammengestellt und generiert.

TLFID_*
Die verfügbaren Felder für eine Ereignisinstanz und die zugehörigen Dimensionswerte, die im Treffer aufgezeichnet werden. Siehe „Ereignisdatenfelder".

appdata
Das ausgewählte Feld wird im Abschnitt [appdata] der Anforderung aufgelistet. Diese Daten werden durch benutzerdefinierte Aktionen eingefügt, die in der Windows-Pipeline ausgeführt werden.

ExtendedUserAgent
Das ausgewählte Feld wird im Abschnitt [ExtendedUserAgent] der Anforderung aufgelistet. Diese Daten werden vom Tealeaf-Referenzsitzungsagenten zur Benutzeragentenerkennung eingefügt. Weitere Informationen finden Sie unter "Tealeaf-Referenzsitzungsagent" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

env Das ausgewählte Feld wird im Abschnitt [env] der Anforderung aufgelistet. Diese Daten werden von Tealeaf zusammengestellt und generiert.

iamie Das ausgewählte Feld wird im Abschnitt [iamie] der Anforderung aufgelistet. Diese Daten werden von Tealeaf zusammengestellt und generiert.

timestamp
Das ausgewählte Feld wird im Abschnitt [timestamp] der Anforderung aufgelistet.

- Dieser Abschnitt enthält Zeitmarkeninformationen, die von der IBM Tealeaf CX Passive Capture Application zusammengestellt und generiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Leistungsermittlung" im *IBM Tealeaf Passive Capture Application-Handbuch*.

urlfield
Das ausgewählte Feld wird im Abschnitt [urlfield] der Anforderung aufgelistet. Diese Daten werden von Tealeaf zusammengestellt und generiert.

HTTP_* Diese Werte stellen Header dar, die vom Client übergeben werden.

- Einige Header können von der Lösung IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX übergeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter "UI Capture for AJAX - Beispiel einer Clientereignisnachricht" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle*.

TRANSFER_ENCODING
Die Übertragungscodierung definiert den Codierungszeichensatz, der vom Web-Server für die Generierung der Antwort verwendet wird.

Ereignisdatenfelder: Bei jedem Ereignis, das in der Sitzung auftrat, können Sie nach dem Wert des Ereignisvorkommens oder nach bestimmten Dimensionswerten suchen, die dem Ereignis zugeordnet sind. Die Felder, die in der untergeordneten

Suche verfügbare Ereignisdaten enthalten, entsprechen den Einträgen, die beim Auftreten eines Ereignisses in die Anforderung eingefügt werden.

Die Anforderungsdaten weisen folgendes Format auf:

Beispielfeld
: **Beschreibung**

TLFID_375TLFactValue
: Das Tealeaf-Ereignis mit der internen ID 375 wurde aufgezeichnet. Dieses Feld enthält den zugehörigen aufgezeichneten Wert.

TLFID_375/TLDim1
: Dieses Feld enthält den Klartextwert der Dimension 1, der beim Auftreten des Ereignisses 375 aufgezeichnet wurde.

TLFID_375/TLDimHash1
: Dieses Feld enthält den Hashwert der Dimension 1, der beim Auftreten des Ereignisses 375 aufgezeichnet wurde.

  - Hashverschlüsselte Dimensionsfelder werden gespeichert, um die Suche nach Dimensionswerten zu ermöglichen, die länger als 32 Zeichen sind. Diese Daten werden nicht in einem benutzerlesbaren Format bereitgestellt.

Verfügbare Operatoren

Die folgenden Operatoren können für die Verwendung bei der Suche nach der angegebenen Zeichenfolge an der ausgewählten Position verfügbar sein.

Anmerkung: Bei manchen Datentypen, die für den Suchbegriff angegeben werden, stehen einige der folgenden Operatoren nicht zur Verfügung.

Operator
: **Beschreibung**

enthält
: Die Suchposition enthält die angegebene Zeichenfolge.

enthält nicht
: Die Suchposition enthält die angegebene Zeichenfolge nicht.

stimmt überein
: Die Suchposition stimmt mit der angegebenen Zeichenfolge überein.

stimmt nicht überein
: Die Suchposition stimmt nicht mit der angegebenen Zeichenfolge überein.

kleiner als/gleich
: Bei numerischen Werten enthält die Suchposition mindestens einen Wert, der kleiner-gleich dem angegebenen numerischen Wert ist.

größer als/gleich
: Bei numerischen Werten enthält die Suchposition mindestens einen Wert, der größer-gleich dem angegebenen numerischen Wert ist.

zwischen
: Bei numerischen Werten enthält die Suchposition mindestens einen Wert, der zwischen den beiden angegebenen Werten liegt.

Aktive Sitzungen durchsuchen

In aktiven Sitzungen können untergeordnete Suchen ausgeführt werden. Einschränkungen:

1. Die Suche erfolgt nur in den Seiten, ScreenViews und Benutzeroberflächenereignissen, die zum betreffenden Zeitpunkt in der Navigationsliste aufgelistet werden.

   Anmerkung: Vor der Definition einer untergeordneten Suche in einer aktiven Sitzung müssen Sie die Liste der Seiten mit der Schaltfläche **Aktualisieren** in der Symbolleiste aktualisieren.
2. Aktionen, die erst beim Abschluss einer Sitzung ausgeführt werden, können in der Sitzung nicht gesucht werden. Ereignisse, die aufgrund des Auslösers `Letzter Treffer` oder `Sitzungsende` ausgelöst werden, können in einer aktiven Sitzung nicht angezeigt und daher auch nicht gesucht werden.

Gefilterte Ergebnisse

Nachdem eine untergeordnete Suche angegeben und ausgeführt wurde, wird die Navigationsliste gefiltert und enthält danach nur die übereinstimmenden Treffer.

Tabelle 6. Gefilterte Ergebnisse.

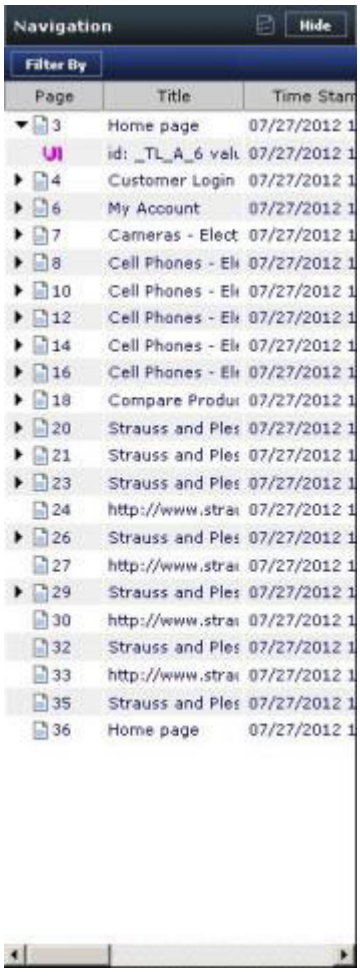

Navigation
Hide
Filter By
Page
Title
Time Stam
3 Home page 07/27/2012 1
id: _TL_A_6 valu 07/27/2012 1
4 Customer Login 07/27/2012 1
6 My Account 07/27/2012 1
7 Cameras - Elect 07/27/2012 1
8 Cell Phones - El 07/27/2012 1
10 Cell Phones - El 07/27/2012 1
12 Cell Phones - El 07/27/2012 1
14 Cell Phones - El 07/27/2012 1
16 Cell Phones - El 07/27/2012 1
18 Compare Produ 07/27/2012 1
20 Strauss and Ples 07/27/2012 1
21 Strauss and Ples 07/27/2012 1
23 Strauss and Ples 07/27/2012 1
24 http://www.stra 07/27/2012 1
26 Strauss and Ples 07/27/2012 1
27 http://www.stra 07/27/2012 1
29 Strauss and Ples 07/27/2012 1
30 http://www.stra 07/27/2012 1
32 Strauss and Ples 07/27/2012 1
33 http://www.stra 07/27/2012 1
35 Strauss and Ples 07/27/2012 1
36 Home page 07/27/2012 1

Abbildung 34. Navigationsliste vor der untergeordneten Suche

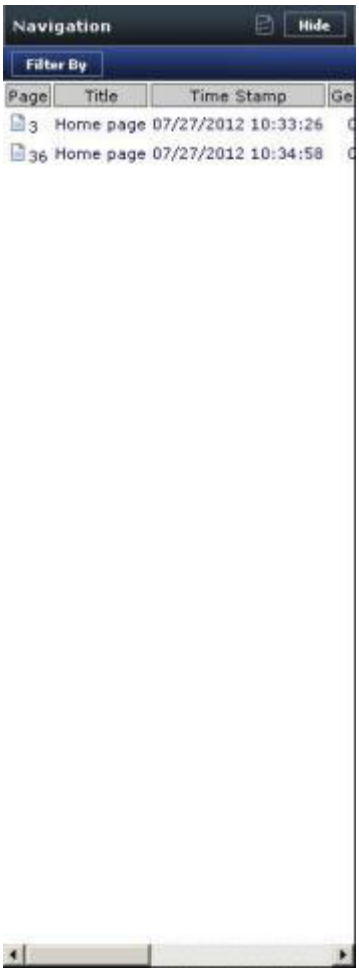


Abbildung 35. Navigationsliste nach der untergeordneten Suche

Anmerkung: Um diese Liste zu aktualisieren, müssen Sie die Suche erneut ausführen.

Anmerkung: Bei der gefilterten Liste handelt es sich um eine unstrukturierte Liste. Die Trefferliste kann ScreenViews und Benutzeroberflächenereignisse enthalten.

Mit den Symbolen **Vorherig** und **Weiter** in der Symbolleiste über der Hauptanzeige können Sie die gefilterte Trefferliste schrittweise durchgehen.

Symbolleiste der Navigationsliste

Tabelle 7. Symbolleiste der Navigationsliste

Symbol	Titel	Beschreibung
	Seitenliste	Öffnet die Seitenliste. Siehe "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
	Ausblenden	Blenden Sie die Anzeige **Navigationsliste** aus. • Um die Navigationsliste wieder anzuzeigen, wählen Sie **Ansicht** > **Anzeigen** > **Seitenleiste** aus. Siehe "Menü 'Ansicht'" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
	Filtern nach	Filtern Sie die Navigationsliste nach dem Eintrag, der in der Dropdown-Liste ausgewählt ist. Siehe „Navigationsliste filtern”.

Navigationsliste filtern

In der Dropdown-Liste **Filtern nach** sind die folgenden Optionen verfügbar.

Option Beschreibung

Menü "Alle Seiten"
Zeigen Sie alle Seiten in der Navigationsliste an. Dies ist die Standardansicht.

Alle Seiten einblenden
Wechseln Sie zur Ansicht "Alle Seiten" und blenden Sie alle Seiten, Benutzeroberflächenereignisse und ScreenViews (Anzeigensichten) in der Navigationsliste ein.

Alle Seiten ausblenden
Wechseln Sie zur Ansicht "Alle Seiten" und blenden Sie alle Seiten, Benutzeroberflächenereignisse und ScreenViews (Anzeigensichten) in der Navigationsliste aus.

Menü "Untergeordnete Suche"
Optionen, die eine gefilterte Navigationsliste betreffen.

Suchliste
Zeigen Sie nach der Anwendung des Filters "Untergeordnete Suche" eine Seitenliste an.

Trefferdetails
Zeigen Sie Details zu den Treffern an, die mit den Filterbedingungen übereinstimmen. Siehe „Trefferdetails”.

Trefferdetails

Im Popup-Fenster "Trefferdetails" können Sie die Details der Treffer überprüfen, die mit den Ergebnissen der untergeordneten Suche übereinstimmen.

- Sie können zu einem Vorkommen springen, indem Sie doppelt auf die Zeile klicken, in der es aufgelistet ist. Das Fenster **Trefferdetails** wird daraufhin geschlossen und Browser Based Replay zeigt die entsprechende Seite, die Anzeigensicht (ScreenView) oder das Benutzeroberflächenereignis mit dem Vorkommen der Übereinstimmung aus der untergeordneten Suche in der aktuellen Ansicht an: Anforderung, Antwort oder Wiedergabe.

Sub-Search Hit Details. Matching occurrences found: 10000
Page
Location
Term
3 Request Text tl TLTSID=956E025D060F67413A5D4B1B67793DE5
3 Request Text tl TLTHID=8E1859618A496471EE2EB6C1DEB14BD3
3 Request Text tl TLTUID=A13C5523FB53AC1D7B44FE6F280D866B
3 Request Text tl TLT_URL=/store/defaultpage
3 Request Text tl TLT_SERVER=206.169.17.19
3 Request Text tl TLT_HOST_NAME=www.straussandplesser.com
3 Request Text tl TLT_APPLICATION_NAME=store
3 Request Text tl HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc
3 Request Text tl HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc
3 Request Text tl HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc
3 Request Text tl HTTP_COOKIE=magento=fu38lw4bzubmyxzvhui2oc
3 Request Text tl HTTP_SET_COOKIE=TLTHID=2F46F398527C105209
3 Request Text tl TLapiArrivalTimeEx=2008-07-15T19:58:41.9046542
3 Request Text tl ReqTTLB=0

Abbildung 36. Trefferdetails der übereinstimmenden Treffer in der untergeordneten Suche

Spalte Beschreibung

Page (Seite)
Die Seite in der vollständigen Sitzung, auf der die Übereinstimmung gefunden wurde.

Anmerkung: Die Werte -1 in dieser Spalte bedeuten, dass die Seite nicht angezeigt werden kann.

Location (Position)
Die Position im Treffer, an der die Übereinstimmung gefunden wurde.

Term (Begriff)
Der gefundene Suchbegriff.

Context (Kontext)
Die Bytezahl in der Anforderung oder Antwort, in der der passende Text gefunden wurde, gefolgt von den Kontextinformationen, die die übereinstimmende Zeichenfolge umgeben.

Anmerkung: Mit dem Text der Spalte "Kontext" können Sie andere Sitzungen mit demselben Textmuster suchen:

1. Heben Sie den Text hervor, der von Interesse ist. Die Bytezahl darf nicht hervorgehoben werden.
2. Um den Text zu kopieren, drücken Sie die Tastenkombination Strg + C. Der Text wird kopiert.
3. Um die Seite **Suche** aufzurufen, wählen Sie im Portal-Menü **Suche** > **Abgeschlossene Sitzungen** aus.
4. Fügen Sie den Text in das entsprechende Feld ein.
   - Weitere Informationen finden Sie unter "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Kontextmenü für Trefferdetails: Die folgenden Menübefehle sind im Kontextmenü des Fensters **Trefferdetails** verfügbar. Wenn Sie im Fenster **Trefferdetails** eine Seite auswählen, können die folgenden Optionen angezeigt werden:

Befehl Beschreibung

Wiedergabe
Zeigen Sie die ausgewählte Seite in der Wiedergabeansicht an.

Anforderung
Zeigen Sie die ausgewählte Seite in der Anforderungsansicht an.

Antwort
Zeigen Sie die ausgewählte Seite in der Antwortansicht an.

Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Für Tealeaf-Administratoren können außerdem die folgenden Elemente im Kontextmenü angezeigt werden.

Anmerkung: Um Wiedergaberegeln konfigurieren zu können, müssen Sie Mitglied in einer der folgenden Admin-Gruppen sein:

- "CX-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*: Admin-Gruppe
- "cxReveal-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*: cxReveal Admin

- "cxView-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*: `cxView Admin`

Mithilfe von Wiedergaberegeln können Sie den Inhalt ändern, bevor dieser im Bildschirm angezeigt wird. Mit den Wiedergaberegeln können Sie Seiten aus der Wiedergabe entfernen, die Anzeige von wiedergegebenen Seiten unterdrücken und viele weitere Aktionen ausführen.

Anmerkung: Die in Browser Based Replay konfigurierten Wiedergaberegeln werden auf dem Wiedergabeserver gespeichert. Dort werden sie während der Wiedergabe auf alle Tealeaf-Benutzer angewendet. Diese Wiedergaberegeln gelten nicht für einen bestimmten Benutzer oder eine bestimmte Sitzung.

Tealeaf-Administratoren können Wiedergaberegeln auch auf der Seite **Portalverwaltung** konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter "Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

- Weitere Informationen zu den Wiedergaberegeln im Allgemeinen finden Sie unter "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Befehl Beschreibung

Diese Seite aus Wiedergabe entfernen
Markiert die ausgewählte Seite, damit sie nicht in der Wiedergabeansicht angezeigt wird. Die Seite wird zwar weiterhin im Fenster **Trefferdetails** angezeigt, jedoch nicht in der Wiedergabe.

- Wenn Sie die Seite wieder in die Wiedergabe aufnehmen möchten, klicken Sie im Fenster "Trefferdetails" mit der rechten Maustaste auf die Seite hinter der entfernten Seite und wählen Sie die Option **Regel löschen, die diese Seite aus Wiedergabe entfernt...** aus.
- Weitere Informationen finden Sie unter "Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Diese Seite als "Nur hervorheben" behandeln
Sie können eine Wiedergaberegel erstellen, die Browser Based Replay anweist, diese Seite so zu behandeln, dass sie nur Informationen aus der Hervorhebung enthält. Die vorherige Seite in der Liste wird angezeigt und der Inhalt der ausgewählten Seite wird als Hervorhebung auf die Seite angewendet.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Diese Seite als Popup-Seite behandeln
Sie können eine Wiedergaberegel erstellen, die Browser Based Replay anweist, diese Seite als Popup-Fenster zu behandeln. Während der Wiedergabe kann ein Popup-Fenster den Wiedergabefluss unterbrechen und dazu führen, dass einige Seitendaten nicht angezeigt werden können.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Untergeordnete Suche in RTV

Sie können Suchvorgänge innerhalb von Sitzungen auch über IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer ausführen. Dabei handelt es sich um den Desktop-Client für die Suche und Wiedergabe von Sitzungen.

- Weitere Informationen zu RTV finden Sie unter "RealiTea Viewer-(RTV)-Benutzerhandbuch" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

- Weitere Informationen zur untergeordneten Suche in RTV finden Sie unter "RealiTea Viewer - Sitzungssuche und untergeordnete Suche" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

BBR-Optionen

Die Optionen für die Ansicht, Wiedergabe und Benutzeroberfläche in Browser Based Replay können geändert werden. Im Menü "Optionen" können Sie die Benutzeroberfläche von Browser Based Replay konfigurieren sowie die Features von Browser Based Replay aktivieren oder inaktivieren.

- Wählen Sie zum Öffnen des Menüs "Optionen" in der Symbolleiste von Browser Based Replay die Dropdown-Liste "Optionen" ( ) aus.

Menü "Optionen"

Die folgenden Optionen sind im Menü **Optionen** verfügbar.

Option Beschreibung

Benutzeroberflächenereignisse

Wenn in der Sitzung Benutzeroberflächenereignisse aufgetreten sind, enthält diese Menüoption Anzeigeoptionen für die Ereignisse. Zur Vermeidung von Unklarheiten wird darauf hingewiesen, dass Benutzeroberflächenereignisse in den Anforderungs- und Antwortansichten grundsätzlich angezeigt werden.

Wenn Sie die Anzeige von Benutzeroberflächenereignissen in Browser Based Replay inaktiviert haben, müssen Sie sich beim Portal ab- und wieder anmelden, damit Sie sie erneut aktivieren können.

Damit Benutzeroberflächenereignisse erfasst werden können, muss in Ihrer Umgebung IBM Tealeaf UI Capture implementiert sein. Siehe "Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle*.

Anmerkung: In den Treffern der Benutzeroberflächenereignisse werden alle wichtigen Daten in der Anforderung gespeichert und die Antwort spielt für die Wiedergabe keine Rolle. Bei Treffern der Benutzeroberflächenereignisse, in denen der gemeldete Statuscode zu Problemen während der Wiedergabe führen kann, behandelt Browser Based Replay die Seite als "Statuscode 200", was bedeutet, dass keine Probleme vorliegen. Wenn die **Tealeaf-Zielseite** z. B. den Statuscode 404 (Nicht gefunden) meldet, behandelt Browser Based Replay die Seite als Seite mit dem Statuscode 200. Dadurch kann die Wiedergabe trotz eines Problems auf einer Seite, die nicht wiedergegeben werden kann, fortgesetzt werden. Der tatsächliche Statuscodewert, der vom Server gemeldet wurde, wird im Abschnitt `[env]` der Anforderung gespeichert.

Alle anzeigen: (Nur Wiedergabeansicht) Zeigt Benutzeroberflächenereignisse in der Navigationsliste an.

Alle ausblenden: (Nur Wiedergabeansicht) Blendet alle Benutzeroberflächenereignisse in der Navigationsliste aus.

Nur letztes anzeigen: Zeigt für jede Seite in der Navigationsliste nur das letzte Benutzeroberflächenereignis an. Wenn das Benutzeroberflächenereignis ausgewählt wird, wird die Seite angezeigt und alle vorherigen Benutzeroberflächenereignisse auf der Seite werden auf diese angewendet, um die endgültige Seitenwiedergabe generieren zu können.

ScreenView laden/entladen anzeigen: Zeigt an, wenn der ScreenView geladen und entladen wird.

Seitenzahl

Seitenzahlen verwenden: Wenn diese Option aktiviert ist, werden in der Navigationsliste Seitenzahlen angezeigt.

Trefferzahlen verwenden: Wenn diese Option aktiviert ist, werden in der Navigationsliste Trefferzahlen angezeigt. Wenn Benutzeroberflächenereignisse vorhanden sind, werden diese auch mit den Trefferzahlen markiert. Wenn die Zusammenführung von Fragmenten aktiviert ist, wird den Trefferzahlen eine Anzeige vorangestellt, aus der hervorgeht, zu welchem Fragment der Treffer gehört.

Seitenname

Wählen Sie den Seitennamen aus, der in der Navigationsliste angezeigt wird. Sie können **URL verwenden**, **TLT_URL verwenden** und **Seitentitel verwenden** auswählen.

Wiedergaberegeln

Regelprofil bearbeiten: Sie können den **Regelprofileditor** verwenden, um Ihre Liste der bestehenden Regel anzuzeigen. Sie können Regeln hinzufügen, Regeln löschen, Regeln bearbeiten, Regeln umbenennen und Eigenschaften anzeigen. Zudem können Sie das unformatierte XML für die Regeln bearbeiten und den Regelverlauf anzeigen.

Der **Regelprofileditor** in Browser Based Replay unterstützt die folgenden Regeln:

- Host oder Domain
- IgnoreURL
- PopupURL
- Hostneuzuordnung
- Portalneuzuordnung
- Hostprotokoll
- ResponseMod
- HighlightonlyURL
- Regel zum benutzerdefinierten Hervorheben der Benutzeroberfläche
- BlockedURL
- PatchResponseWtihPostValue
- Whitelist-Regel
- Regel zum Ändern des mobilen Geräts
- ReqVar für übereinstimmende URL ignorieren

Regeln vorschlagen: Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie vorgeschlagene Regeln für eine Microsoft AJAX-basierte Sitzung anzeigen und anwenden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zu den Wiedergaberegeln von Browser Based Replay im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Erweitert

Sitzungsfragmente zusammenführen: Bei abgeschlossenen Sitzungen wird die Sitzung durch diese Option aktualisiert und es wird nach Sitzungsfragmenten gesucht, die zur aktuellen Sitzung gehören könnten. Weitere Informationen hierzu finden Sie in „Überschreibungen durch die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten” auf Seite 94.

JavaScript-Fehler melden: Zeigt von der Seite verursachte Fehler an. Wenn diese Option inaktiviert ist, werden keine Seitenfehler angezeigt.

Antwort verschönern: Versieht den HTML-Code in der Ansicht **Antwort** mit einem Farbschlüssel, damit er leichter gelesen werden kann.
HTML-Tags werden blau dargestellt.
Kommentare werden grün dargestellt.
Doctype wird purpurrot dargestellt.
Attribute werden grau dargestellt.
Text wird schwarz dargestellt.

Untergeordnete Suche
Durchsuchen Sie die angezeigte Sitzung nach einer oder mehreren Zeichenfolgen. Siehe "Untergeordnete Suche in Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Handbuch*.

Abgeschlossene Sitzungen durchsuchen
Öffnet eine Freitextsuche für abgeschlossene Sitzungen. Sie können den Text im Inhaltsteilfenster kopieren und in der Suche einfügen, um einen Suchvorgang in abgeschlossenen Sitzungen auszuführen. Siehe "CX Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Größe der Ansicht an Sitzung anpassen
Wenn diese Option aktiviert ist, passt Browser Based Replay die Größe des Wiedergabefensters automatisch an, damit es den Anzeigedimensionen und der Positionierung des vom Besucher verwendeten Web-Clients entspricht. Diese Option wird basierend auf der Benutzergruppe aktiviert und im Portal definiert. Diese Option ist nicht standardmäßig aktiviert, sollten Sie diese für eine Benutzergruppe inaktivieren möchten.

Anmerkung: Diese Option ist nur aktiviert, wenn Sie IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert haben.

Untermenü "Optionen"

Im **Menü "Optionen"** > **Optionen** sind die folgenden Optionen verfügbar.

Option Beschreibung

Seitenleiste anzeigen
Wechselt die Anzeige der Seitenleiste, die die Teilfenster "Navigation", "Ereignisse" und "Formularfelder" enthält.

Ereignisse anzeigen
Wechselt die Anzeige des Teilfensters "Ereignisse".

- Dieses Teilfenster kann nur in der Wiedergabeansicht angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Formularfelder anzeigen
Wechselt die Anzeige des Teilfensters "Formularfelder".

- Dieses Teilfenster kann nur in der Wiedergabeansicht angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Benutzeroberflächenereignisse
Wenn in der Sitzung Benutzeroberflächenereignisse aufgetreten sind, enthält dieses Untermenü Anzeigeoptionen für die Ereignisse. Siehe „Anzeige von Benutzeroberflächenereignissen wechseln” auf Seite 93.

Hervorheben aktivieren
Aktiviert oder inaktiviert die Hervorhebung von Formularfeldern und Links sowie das Ausfüllen der Benutzereingabe.

Anmerkung: Die Hervorhebung von Formularfeldern und Links steht in eingeschränkter Funktionalität Kunden zur Verfügung, die nicht über das Software-Development-Kit für die Erfassung der Benutzeroberfläche verfügen. Für die erweiterte Funktionalität empfiehlt IBM Tealeaf jedoch, das Software-Development-Kit für die Erfassung der Benutzeroberfläche in die Anwendung einzuschließen. Es ermöglicht eine genauere Hervorhebung und Erfassung von Benutzerinteraktionen, was ohne die Bibliothek nicht möglich ist.

Trefferzahl in Navigationsliste verwenden
Ist diese Option aktiviert, werden in der Navigationsliste die Trefferzahlen angezeigt. Vorhandene Treffer für Benutzeroberflächenereignisse werden außerdem mit der Trefferzahl markiert.

- Wenn diese Option inaktiviert ist, werden stattdessen Seitenzahlen verwendet. Benutzeroberflächenereignisse werden nicht nummeriert.
- Wenn die Zusammenführung von Fragmenten aktiviert ist, wird den Trefferzahlen eine Anzeige vorangestellt, aus der hervorgeht, zu welchem Fragment der Treffer gehört. Siehe „Überschreibungen durch die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten” auf Seite 94.

Standardseitennamen in Liste verwenden
Wenn diese Option aktiviert ist, wählen Sie in der Navigationsliste den Standardseitennamen aus. Sie können zwischen **URL anzeigen**, **TLT_URL anzeigen** und **Seitenüberschrift anzeigen** wählen.

Sitzungsfragmente zusammenführen
Bei abgeschlossenen Sitzungen: Die Sitzung wird aktualisiert und es wird nach Sitzungsfragmenten gesucht, die zur aktuellen Sitzung gehören könnten. Siehe „Überschreibungen durch die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten” auf Seite 94.

JavaScript-Fehler melden
Zeigt Fehler an, die von der Seite verursacht werden. Wenn diese Option inaktiviert ist, werden keine Seitenfehler angezeigt.

Größe des Wiedergabefensters an Sitzung anpassen
Wenn diese Option aktiviert ist, passt Browser Based Replay die Größe des Wiedergabefensters automatisch an, damit es den Anzeigedimensionen und der Positionierung des vom Besucher verwendeten Web-Clients entspricht. Diese Option ist standardmäßig aktiviert.

Anmerkung: Diese Option ist nur aktiviert, wenn Sie IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert haben.

Regeln vorschlagen
Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie vorgeschlagene Regeln für eine AJAX-basierte Microsoft-Sitzung anzeigen und anwenden.

Anzeige von Benutzeroberflächenereignissen wechseln

Wenn in der wiedergegebenen Sitzung Benutzeroberflächenereignisse aufgetreten sind, enthält das Untermenü "Benutzeroberflächenereignisse" die folgenden Optionen:

Anmerkung: Wenn Sie die Anzeige von Benutzeroberflächenereignissen in Browser Based Replay inaktivieren, müssen Sie sich beim Portal ab- und wieder anmelden, damit Sie sie erneut aktivieren können.

Anmerkung: In den Treffern der Benutzeroberflächenereignisse werden alle wichtigen Daten in der Anforderung gespeichert und die Antwort spielt für die Wiedergabe keine Rolle. Bei Treffern der Benutzeroberflächenereignisse, in denen der gemeldete Statuscode zu Problemen während der Wiedergabe führen kann, behandelt Browser Based Replay die Seite als "Statuscode 200", was bedeutet, dass keine Probleme vorliegen. Meldet die Tealeaf-Zielseite beispielsweise den Statuscode 404 (Nicht gefunden), behandelt Browser Based Replay die Seite als Seite mit dem Statuscode 200. Dadurch kann die Wiedergabe trotz des Problems auf einer Seite, die nicht wiedergegeben werden kann, fortgesetzt werden. Der tatsächliche Statuscodewert, der vom Server gemeldet wurde, wird im Abschnitt `[env]` der Anforderung gespeichert.

Option Beschreibung

Alle Benutzeroberflächenereignisse anzeigen
(Nur Wiedergabeansicht) - In der Navigationsliste werden Benutzeroberflächenereignisse angezeigt.

- Zur Vermeidung von Unklarheiten wird darauf hingewiesen, dass Benutzeroberflächenereignisse in den Anforderungs- und Antwortansichten grundsätzlich angezeigt werden.

  Anmerkung: Damit Benutzeroberflächenereignisse erfasst werden können, muss in Ihrer Umgebung Tealeaf UI Capture implementiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter "Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle*.

Nur letztes Benutzeroberflächenereignis anzeigen
Zeigen Sie für jede Seite nur das letzte Benutzeroberflächenereignis in der Navigationsliste an. Wenn das Benutzeroberflächenereignis ausgewählt wird, wird die Seite angezeigt und alle vorherigen Benutzeroberflächenereignisse auf der Seite werden auf diese angewendet, um die endgültige Seitenwiedergabe generieren zu können.

Alle Benutzeroberflächenereignisse ausblenden
(Nur Wiedergabeansicht) - In der Navigationsliste werden Benutzeroberflächenereignisse angezeigt.

- Zur Vermeidung von Unklarheiten wird darauf hingewiesen, dass Benutzeroberflächenereignisse in den Anforderungs- und Antwortansichten grundsätzlich angezeigt werden.

ScreenView LADEN/ENTLADEN anzeigen
(Nur Wiedergabeansicht) - In der Navigationsliste werden Benutzeroberflächenereignisse angezeigt.

- Zur Vermeidung von Unklarheiten wird darauf hingewiesen, dass Benutzeroberflächenereignisse in den Anforderungs- und Antwortansichten grundsätzlich angezeigt werden.

Überschreibungen durch die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten

Idealerweise wird eine Sitzung in einer einzelnen Sitzungsspeicherdatei auf einem Einzelserver gespeichert. Allerdings können Sitzungszeitlimits, die Datenspeiche-

rung und sonstige Faktoren dazu führen, dass Sitzungen fragmentiert werden. In diesem Fall wird die gesamte Sitzung in mehreren Dateien und an mehreren Positionen gespeichert.

Anmerkung: Diese Einstellungen setzen das Standardverhalten des Wiedergabeservers außer Kraft. Sie gelten nur für die jeweils aktuelle Sitzung, die in Browser Based Replay wiedergegeben wird. Sie werden nicht über mehrere Wiedergaben hinweg übernommen. Daher kann das Wiedergabeverhalten in Browser Based Replay vom Verhalten in RTV abweichen.

In der Konfiguration des Wiedergabeservers kann festgelegt werden, dass Fragmente einer angeforderten Sitzung automatisch zu einer Einzelsitzung für die Wiedergabe zusammengeführt werden. Wurde diese Einstellung konfiguriert, übernimmt der Wiedergabeserver alle Fragmente einer Sitzung aus einer Gruppe von ausgewählten Sitzungsspeichern innerhalb eines angegebenen Zeitraums. Dieser Bereich wird über eine gewisse Anzahl an Stunden angegeben, die vor einer bestimmten Anzahl an Stunden nach dem Hauptsitzungsfragment liegt.

- Weitere Informationen zur Konfiguration der Einstellungen des Wiedergabeservers zum Zusammenführen von Sitzungsfragmenten finden Sie im Abschnitt zum Verwalten von Tealeaf-Servern im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Über Browser Based Replay können Sie für die derzeit in Browser Based Replay geladene Sitzung neue Einstellungen für die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten angeben.

- Um Sitzungsfragmente zusammenzuführen, wählen Sie im Dropdown-Menü**Optionen** > **Erweitert** > **Sitzungsfragmente zusammenführen** aus. Der folgende Dialog wird angezeigt, in dem die aktuellen Einstellungen für die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten enthalten sind (diese Einstellungen können für die aktuelle Sitzung außer Kraft gesetzt werden):

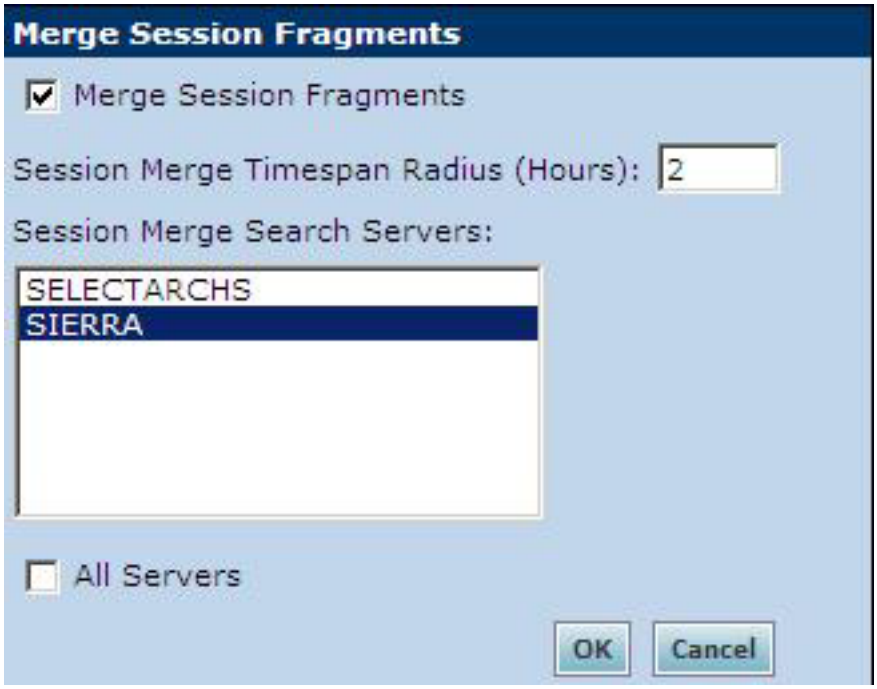


Abbildung 37. Sitzungsfragmente zusammenführen

Einstellung
Beschreibung

Merge Session Fragments (Sitzungsfragmente zusammenführen)
Aktivieren oder inaktivieren Sie die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten für die aktuelle Sitzung. Wird diese Option aktiviert, gelten die folgenden Einstellungen nur für die aktuelle Sitzung.

Anmerkung: Wenn Sie die Standardeinstellungen wiederherstellen möchten, müssen Sie die Sitzung erneut laden.

Session Merge Timespan Radius (Hours) (Zeitspannenradius für Sitzungszusammenführung [Stunden])
Geben Sie eine Anzahl an Stunden an, die vor und hinter dem ausgewählten Sitzungsfragment liegen. Damit legen Sie den Zeitraum fest, in dem nach weiteren Fragmenten in der Sitzung gesucht werden soll.

Session Merge Search Servers (Suchserver für Sitzungszusammenführung)
Wählen Sie die Server aus, die der Suchserver durchsuchen soll, um Sitzungsfragmente zu finden und diese zu einer vollständigen Sitzung zusammenzusetzen.

– Wenn die Suche auf allen derzeit verfügbaren Servern ausgeführt werden soll, klicken Sie auf das Kontrollkästchen "Alle Server".

Anmerkung: Wenn die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten aktiviert ist, wird die Anforderung an den Suchserver übergeben, der dann versucht, die Anforderung durch die Zusammenstellung der angeforderten Fragmente zu erfüllen. Falls der Suchserver die Sitzungsdaten nicht zusammenstellen kann, gibt er das Hauptsitzungsfragment zurück, was eine partielle Wiedergabe der Sitzung ermöglicht. Für das Fragment stehen keine Sitzungsdaten zur Verfügung.

Die Standardoptionen für die Zusammenführung von Fragmenten können über das Portal konfiguriert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zur Verwaltung von Tealeaf-Servern im Handbuch *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Die Zusammenführung von Sitzungsfragmenten wird für Benutzer auf Gruppenebene aktiviert und inaktiviert.

- Siehe "CX-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.
- Siehe "cxReveal-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch*.
- Siehe "cxView-Benutzerverwaltung" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Wiedergaberegeln von Browser Based Replay konfigurieren

Auf der Seite **Tealeaf-Server verwalten** können Tealeaf-Administratoren die Wiedergaberegeln konfigurieren, die auf Browser Based Replay angewendet werden.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Wiedergaberegeln von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Wiedergaberegeln von Browser Based Replay

Um eine bestmögliche Wiedergabetreue ohne Beeinträchtigung des Ursprungsservers bzw. der Ursprungsserver Ihrer Webanwendung zu erzielen, können Sie Wiedergaberegeln konfigurieren und implementieren. Eine *Wiedergaberegel* ist eine Änderung der Sitzungsdaten während der Wiedergabe, damit die Wiedergabe der ursprünglichen Erfahrung des Besuchers Ihrer Webanwendung möglichst genau ähnelt. Beispiel:

- Die erfassten Sitzungsdaten können Verweise auf einen Server enthalten, der an der Stelle, an der Tealeaf-Benutzer die Sitzung wiedergeben, nicht verfügbar ist. Daher müssen Sie eine Wiedergaberegel konfigurieren, mit der die URLs, die auf den Ursprungsserver verweisen, auf einen anderen Server verweisen.
- Wenn die Sitzung aus einer Anwendung stammt, die eine Authentifizierung erfordert, kann ein nicht authentifizierter Tealeaf-Benutzer während der Wiedergabe eine beträchtliche Anzahl an Fehlern des Typs "Statuscode 401 - Zugriff verweigert" auslösen. Durch die Verwendung einer Wiedergaberegel können Sie Browser Based Replay anweisen, diese Seiten während der Wiedergabe zu ignorieren oder zu entfernen.
- Die Sitzung kann eine externe JavaScript-Datei referenzieren, was Sie während der Wiedergabe möglicherweise nicht wünschen. Sie können Wiedergaberegeln konfigurieren, mit denen die JavaScript-Datei unterdrückt oder dahingehend geändert wird, dass sie während der Sitzungswiedergabe effektiv funktioniert.

Es gibt zahlreiche weitere Einsatzmöglichkeiten für Wiedergaberegeln. In den folgenden Abschnitten erhalten Sie einen Einblick in die Wiedergaberegeln, die über den Wiedergabeserver für die Ausführung in allen BBR-Sitzungen konfiguriert werden können.

Anmerkung: Die gespeicherten Sitzungsdaten werden durch die Wiedergaberegeln nicht geändert. Sie werden während der Wiedergabe durch den Wiedergabeserver nur für die Daten ausgeführt, die zur Anzeige für den Tealeaf-Benutzer an Browser Based Replay übergeben werden.

Anmerkung: Die Qualität der Sitzungswiedergabe hängt von der Art der Webanwendung ab. Bei Websites, die hoch entwickelte Anzeigetechnologien verwenden oder sich auf Ereignisse der Clientbenutzerinteraktion stützen, ist möglicherweise eine beträchtliche Anpassung des allgemeinen Wiedergabeprofils und der Wiedergaberegeln erforderlich.

Übersicht

Die für Browser Based Replay ausgeführten Wiedergaberegeln können an folgenden Stellen konfiguriert werden:

1. Wiedergabeserver: Auf der Seite **Portalverwaltung** können Sie den Master-Wiedergabeserver auswählen und die Wiedergaberegeln in der grafischen Benutzeroberfläche konfigurieren. Änderungen, die vom Master-Wiedergabeserver an den Wiedergaberegeln vorgenommen werden, werden automatisch an alle untergeordneten Wiedergabeserver weitergeleitet, damit alle Server denselben Regelsatz verwenden.
   - Siehe „Konfiguration der Wiedergaberegeln über den Wiedergabeserver" auf Seite 107.
2. Browser Based Replay: Wenn Sie über eine Sitzung verfügen, die in Browser Based Replay geladen wurde, können Sie mit den Kontextmenüs Wiedergaberegeln erstellen, die auf bestimmten hervorgehobenen Daten in der derzeit geladenen Sitzung basieren.

- Siehe „Konfiguration der Wiedergaberegeln in Browser Based Replay” auf Seite 111.

3. **IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer:** Wenn Sie Wiedergaberegeln konfigurieren müssen, die nicht durch die Benutzeroberflächen von Browser Based Replay oder des Wiedergabeservers unterstützt werden, können Sie die Desktopanwendung IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer herunterladen und installieren. Mit dieser Anwendung können Sie Sitzungen von Ihrem lokalen Desktop aus durchsuchen und wiedergeben. Änderungen an Wiedergaberegeln, die über RTV vorgenommen werden, können mit dem Wiedergaberegelsatz von Browser Based Replay synchronisiert werden.
   - Siehe „Konfiguration der Wiedergaberegeln in RTV” auf Seite 118.
4. Konfigurationsdatei: Tealeaf-Benutzer, die mit der Arbeit mit XML vertraut sind, können Wiedergaberegeln im nativen XML-Format konfigurieren, indem sie die Konfigurationsdatei auf dem Master-Wiedergabeserver aufrufen.

   Anmerkung: Tealeaf rät jedoch davon ab, Wiedergaberegeln über die XML-Datei zu konfigurieren, da in der bearbeiteten Datei keine Datenprüfung erfolgt. Verwenden Sie für die Konfiguration der Wiedergaberegeln möglichst die Verfahren der Benutzeroberfläche.
   - Siehe „Konfigurationsdatei für Wiedergaberegeln” auf Seite 118.

Erforderlicher Zugriff

Anmerkung: Damit Sie Wiedergaberegeln für Browser Based Replay erstellen oder ändern können, müssen Sie auf die Seite **Portalverwaltung** (**Tealeaf** > **Portalverwaltung** im Portal-Menü) zugreifen können. Falls Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich an Ihren Tealeaf-Administrator.

Es wird zwar nicht empfohlen, Sie können jedoch Wiedergaberegeln auch im XML-Format konfigurieren, indem Sie die auf dem Wiedergabeserver verfügbare Konfigurationsdatei verwenden.

- Sie müssen auf dem Server, der den Wiedergabeserver betreibt, über Schreibberechtigungen für die Befehlszeile verfügen.
- Siehe „Konfigurationsdatei für Wiedergaberegeln” auf Seite 118.

RTV

Die ursprüngliche Wiedergaberegel wurde häufig für die Verwendung in Verbindung mit IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer entwickelt. RTV ist eine Desktopanwendung für die Suche nach Sitzungen und deren Wiedergabe.

- Viele Abschnitte im Wiedergaberegelbereich von Browser Based Replay beziehen sich auf entsprechende Inhalte im RealiTea Viewer-Handbuch. Weitere Informationen finden Sie unter "RealiTea Viewer-(RTV)-Benutzerhandbuch" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Wiedergaberegeltypen

Tealeaf unterstützt die folgenden Arten von Wiedergaberegeln. In der unten stehenden Tabelle können Sie feststellen, ob die Konfiguration der jeweiligen Regel über den Wiedergabeserver, Browser Based Replay oder RTV unterstützt wird.

- Die Tabelle enthält für jeden Wiedergaberegeltyp Links zu weiteren Dokumentationen. In bestimmten Fällen finden Sie die hilfreichste Dokumentation unter "RealiTea Viewer-(RTV)-Benutzerhandbuch" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Tabelle 8. Wiedergaberegeltypen

Regelname	XML-Knoten	Beschreibung
PopupURL	`PopupURL`	PopupURL markiert Seiten als Popup-Seiten, die daher nicht für die Hervorhebung verwendet werden. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: „Diese Seite als Popup-Seite behandeln” auf Seite 111
Diese Seite aus Wiedergabe entfernen		Sie können einen regulären Ausdruck für den Abgleich von URLs erstellen, die Sie nicht in der Liste der navigierbaren Seiten oder während der Wiedergabe anzeigen möchten. • RTV: "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: „Seiten auf der Grundlage eines Anforderungsfelds aus der Wiedergabe entfernen” auf Seite 113
HighlightonlyURL	`HighlightonlyUrl`	Bei AJAX-basierten Seiten können Sie eine Seite konfigurieren, auf der nur der Inhalt hervorgehoben wird, der aus der vorherigen Seite beibehalten wurde. Auf diese Weise können Sie die Anwendung und die Erfassung von Benutzeroberflächenereignissen simulieren. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "Ereignisse der Clientbenutzeroberfläche über RTV überwachen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: Wiedergaberegeln von Browser Based Replay

Tabelle 8. Wiedergaberegeltypen (Forts.)

Regelname	XML-Knoten	Beschreibung
Anforderungsvariablen bei URL-Abgleich ignorieren	`IgnoreReqVarForURLMatch`	Während der Wiedergabe versucht der Wiedergabeclient, Anforderungen mit Antworten in den Sitzungsdaten abzugleichen. In manchen Fällen lässt sich der Abgleich durch die Angabe eines URL-Musters verbessern. Mit diesem Muster werden Anforderungsvariablen (zum Beispiel Zeitmarkenangaben) aus der Gruppe entfernt, die für den Abgleich der Anforderung mit der Antwort verwendet wird. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
ResponseMod	`ResponseModify`	ResponseModify-Regeln werden für die Ausführung besonderer Änderungen an der Antwort verwendet, um die Wiedergabe zu verbessern, die dem Tealeaf -Benutzer angezeigt wird. Sie können beispielsweise eine ResponseModify-Regel konfigurieren, mit der das JavaScript inaktiviert wird, mit dem die jeweiligen Seiten aus ihren Frames ausgegliedert werden. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: Wiedergaberegeln von Browser Based Replay
Änderung externer Dateien	`ExternFileModify`	ExternFileModify-Regeln können für die Ausführung einer zusätzlichen Verarbeitung von externen Dateien konfiguriert werden, die die Wiedergabe beeinflussen können. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*

Tabelle 8. Wiedergaberegeltypen (Forts.)

Regelname	XML-Knoten	Beschreibung
Dynamische Änderungsregeln für Antworten	`DynResponseMod`	Bei der Wiedergabe einer Sitzung mit Daten, die von einem Fremdanbieter bereitgestellt werden, muss der Inhalt des Fremdanbieters einer bestimmten Anforderung zugeordnet werden. Wenn der Inhalt des Fremdanbieters genau der Erfahrung des Kunden entsprechen muss, muss eine dynamische Änderungsregel für Antworten konfiguriert werden, mit der der Inhalt zum Zeitpunkt der Wiedergabe angefordert wird. • **RTV:** "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Dynamische Änderungsregeln für externe Dateien	`DynExternalFileMod`	Wenn die in RTV geladene Hauptseite eine separate Datei referenziert, die nicht Teil der Sitzung ist, muss die Datei unter Umständen geändert werden, bevor sie in RTV geladen wird. Wenn beispielsweise eine JavaScript-Datei, die von einer Seite in einer Sitzung referenziert wird, einen Domänenverweis enthält, kann dieser Verweis während der Wiedergabe zu einem JavaScript-Fehler führen. Sie können dynamische Änderungsregeln für externe Dateien entwerfen, die in der referenzierten JavaScript-Datei ausgeführt werden und die Datei ändern, bevor sie in RTV geladen wird. • RTV: "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Diese Seite aus Wiedergabe entfernen	`IgnoreURL`	Die IgnoreURL-Regel entfernt Seiten, die nicht wiedergegeben werden sollen, aus der Liste der anzeigbaren Seiten. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: Wiedergaberegeln von Browser Based Replay

Tabelle 8. Wiedergaberegeltypen (Forts.)

Regelname	XML-Knoten	Beschreibung
Hostneuzuordnung	`RemapHost`	Die RemapHost-Regel ordnet den Host, der im Knoten "HostProfile" namentlich genannt wird, einem anderen Host zu. Sie können mit dieser Zuordnung beispielsweise Sitzungsdaten nicht aus dem Ursprungsserver, sondern aus einem Sicherungsserver wiedergeben, was sich auf die Nutzungsmetriken auswirken kann. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Profiloptionen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: „Erneute Host-/Portzuordnung" auf Seite 109
Portalneuzuordnung	`RemapPort`	Die RemapPort-Regel ordnet die Portnummer, die im Knoten "HostProfile" namentlich genannt wird, einer anderen Portnummer zu. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Profiloptionen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: „Erneute Host-/Portzuordnung" auf Seite 109
Hostprotokoll	`Protocol`	Die Protocol-Regel erzwingt einen bestimmten Wert für das Protokoll: automatisch, http, https. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Profiloptionen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: „Protokoll" auf Seite 108
Frameregel	`FrameRule`	Mit der FrameRule-Regel wird erzwungen, dass eine URL immer in einem bestimmten Frame geladen wird. • RTV: "RealiTea Viewer - Profiloptionen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*

Tabelle 8. Wiedergaberegeltypen (Forts.)

Regelname	XML-Knoten	Beschreibung
BlockedURL	`BlockRemoteURL`	Bei Bedarf können Sie eine URL oder eine Gruppe von URLs angeben, bei denen verhindert wird, dass sie den Ursprungsserver jemals erreichen. Wenn der Wiedergabeclient die Antwort in den Sitzungsdaten nicht finden kann, wird nicht versucht, den Ursprungsserver zu erreichen, um den fehlenden Inhalt abzurufen. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Profiloptionen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Neuer Host	`HostProfile`	Fügen Sie einen zu überwachenden Host hinzu. Als Hostname muss der vollständige Domänenname des Hosts angegeben werden (zum Beispiel www.example.com). Da jeder Host über eine eigene Gruppe von Profilregeln verfügt, müssen Sie dem neuen Host Regeln hinzufügen oder Regeln aus einem bereits vorhandenen Host in den neuen Host kopieren. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Profiloptionen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: „Wiedergaberegeln für die Änderung auswählen" auf Seite 107
Whitelist-Regel	`whitelistName`	Der Wiedergabeserver wird dem Standard entsprechend im Blacklist-Modus betrieben, bei dem alle URLs den Ursprungsserver kontaktieren können. In vielen Umgebungen ist diese Möglichkeit der Kontaktaufnahme zum Ursprungsserver während der Wiedergabe nicht erwünscht oder sogar unzulässig. Im Whitelist-Modus können Sie URL-Muster konfigurieren, die den Ursprungsserver kontaktieren dürfen, während alle übrigen URLs blockiert werden. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • Browser Based Replay: „Whitelist-Regeln" auf Seite 110

Tabelle 8. Wiedergaberegeltypen (Forts.)

Regelname	XML-Knoten	Beschreibung
Benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse	`UIElementCustomHighlight`	Wiedergaberegel für Benutzeroberflächenereignisse: Sie können für das ausgewählte Benutzeroberflächenereignis benutzerdefinierte Hervorhebungsregeln hinzufügen oder ändern. Diese Regeln können verwendet werden, wenn das hervorgehobene Element einer besonderen Verarbeitung bedarf (es kann beispielsweise der Aufruf einer JavaScript-Funktion für eine bestimmte benutzerdefinierte Steuerung erforderlich sein). Sie können auch zu Debug- oder Alertausgabezwecken verwendet werden, wenn bestimmte Benutzeraktionen oder Werte in einer Sitzung angezeigt werden. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar. • RTV: "RealiTea Viewer - Liste der anzeigbaren Seiten" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • Browser Based Replay: „Benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse" auf Seite 115
Benutzeroberflächenelemente während der Wiedergabe ignorieren	`Wiedergaberegel für Benutzeroberflächenereignisse`	Wiedergaberegel für Benutzeroberflächenereignisse: Sie können wählen, dass ausgewählte Benutzeroberflächenelemente während der Sitzungswiedergabe ignoriert werden. Wenn diese Option ausgewählt wird, wird der folgende Dialog im Vorfeld mit dem regulären Ausdrucksmuster für die Angabe des Benutzeroberflächenelements ausgefüllt. • RTV: "RealiTea Viewer - Liste der anzeigbaren Seiten" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*

Tabelle 8. Wiedergaberegeltypen (Forts.)

Regelname	XML-Knoten	Beschreibung
Aufschlüsselung von Tastatureingaben	`Wiedergaberegel für Benutzeroberflächenereignisse`	Wiedergaberegel für Benutzeroberflächenereignisse: UI Capture unterstützt die Erfassung von Intellisense-Tastatureingaben als Benutzeroberflächenereignisse. Tastatureingaben, die in Benutzeroberflächenelementen (zum Beispiel in Text- und Formularfeldern) ausgeführt werden, werden zu einem einzelnen Benutzeroberflächenereignis für die Erfassung gebündelt. Zur Unterstützung einer zutreffenden Wiedergabe der Besuchererfahrung kann in der Konfiguration von RTV festgelegt werden, dass diese zusammengefassten Tastatureingabenereignisse in einzelne Benutzeroberflächenereignisse aufgegliedert werden, die jeweils einer Tastatureingabe (also einem Tastenanschlag) entsprechen. Wenn Tastatureingaben in RTV aufgegliedert werden, können Sie die vom Besucher eingegebenen Zeichen genau in der Eingabereihenfolge sehen. • RTV: "RealiTea Viewer - Liste der anzeigbaren Seiten" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
URL neu zuordnen		Mit der Funktion für die erneute URL-Zuordnung können Sie eine URL mit einem Inhalt, der außerhalb der erfassten Seiten einer Sitzung liegt, einer neuen Zieladresse zuordnen. Die erneute URL-Zuordnung wird häufig in Situationen verwendet, in denen der externe Inhalt nicht verfügbar oder für die ursprüngliche Site nicht zugänglich ist. Es wird eine Kopie auf einem anderen Server angelegt, dem Sie die URL neu zuordnen können. • RTV: "RealiTea Viewer - Details zum Laden der Seite" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*

Tabelle 8. Wiedergaberegeltypen (Forts.)

Regelname	XML-Knoten	Beschreibung
PatchResponseWithPostValue	`PatchResponseWith PostValue`	Diese Regel ermöglicht es Ihnen, Muster in der Anforderung einzurichten, aus der Werte erfasst werden. Diese Werte werden in die Antwort eingefügt. Diese Arbeit wird von den Plug-ins ausgeführt, da der Datentyp variieren kann und die einzelnen Plug-ins ihren Datentyp am besten kennen. Diese Regel weist mehrere Attribute auf. `requestValue` - Verwenden Sie dieses Attribut für Werte mit Abfragezeichenfolgen oder für Werte, bei denen das Plug-in die Anforderung in Name/Wert-Paaren analysiert und "vereinfacht". Dies ist eine einfache Zeichenfolgenübereinstimmung, kein regulärer Ausdruck. Verwenden Sie dieses Attribut oder `requestPattern`, nicht beide. `requestPattern` - Verwenden Sie dieses Attribut für Werte mit Anforderungshauptteil. Dies ist ein regulärer Ausdruck als Muster, der als Ganzes im unformatierten Anforderungshauptteil verwendet wird. Verwenden Sie dieses Attribut oder `requestValue`, nicht beide. Wenn `responsePattern` leer ist, wird dieses Muster als Ersatzmuster für die Antwort verwendet. `responsePattern` (optional) - Verwenden Sie dieses Attribut, wenn sich das Ersatzmuster für die Antwort von `requestPattern` unterscheiden muss. Sie können diese Regel auch dann verwenden, wenn ein Wert in einer Abfragezeichenfolge in eine JSONP-Antwort eingefügt werden muss. Das Attribut `responsePattern` wird verwendet, um anzugeben, was in der Antwort ersetzt werden soll. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar.

Tabelle 8. Wiedergaberegeltypen (Forts.)

Regelname	XML-Knoten	Beschreibung
MobileMod-Regel	`MobileMod`	Mit der MobileMod-Regel werden die Dimensionen der mobilen Geräte korrigiert, die während der Wiedergabe auf Benutzeragenteninformationen basieren. Diese Regel ist im **Regelprofileditor** von Browser Based Replay verfügbar.

Konfiguration der Wiedergaberegeln über den Wiedergabeserver

Der Wiedergabeserver unterstützt die Erstellung eines benutzerdefinierten Satzes mit Wiedergaberegeln, die in BBR-Sitzungen ausgeführt werden können. Diese Regeln werden vom Master-Wiedergabeserver verwaltet, der sie bei Anforderung auf den anderen untergeordneten Wiedergabeservern veröffentlicht.

- Wenn Sie in einer Umgebung mit mehreren Wiedergabeservern Whitelists implementieren, müssen zusätzliche Konfigurationsschritte ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Wiedergabeserver konfigurieren" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Wiedergaberegeln für die Änderung auswählen

So ändern Sie Wiedergaberegeln für Domänen, die durch Tealeaf überwacht werden:

1. Wählen Sie im Portal-Menü **Tealeaf** > **Portalverwaltung** aus.
2. Die Seite **Portalverwaltung** wird angezeigt. Klicken Sie im linken Navigationsfenster auf den Link **Server verwalten**.
3. Wählen Sie den Master-Wiedergabeserver aus.

   Anmerkung: Sie können Wiedergaberegeln nur auf dem Master-Wiedergabeserver konfigurieren, der allen untergeordneten Servern Regeln zur Verfügung stellt.
4. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Regeln**. Diese Option ist nur für den Master-Wiedergabeserver verfügbar.
5. Die Anzeige **Domänen für Wiedergaberegel** wird unten im Bildschirm angezeigt.
   - Wenn Sie eine Domäne hinzufügen möchten, geben Sie die Domäne in den dafür vorgesehenen Bereich ein und klicken Sie auf **Hinzufügen**. Verwenden Sie für den Domänennamen das folgende Format:

     `www.<Domänenname>.com`
   - Wenn Sie die Wiedergaberegeln für eine bestehende Domäne bearbeiten möchten, wählen Sie die Domäne aus und klicken Sie auf den Link **Bearbeiten**. Siehe „Wiedergaberegeln bearbeiten" auf Seite 108.
   - Wenn Sie die Wiedergaberegeln für eine Domäne löschen möchten, wählen Sie die Domäne aus und klicken Sie auf den Link **Löschen**.

Weitere Informationen finden Sie unter "Tealeaf-Server verwalten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch*.

Wiedergaberegeln bearbeiten

Bei der Bearbeitung von Wiedergaberegeln können Sie mit den folgenden Befehlen neue Regeln ausfüllen.

- Wenn Sie eine Regel hinzufügen möchten, geben Sie die entsprechenden Eigenschaften an und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
- Wenn Sie eine Regel löschen möchten, klicken Sie auf den Link "Löschen" neben dem betreffenden Namen.
- Wenn Sie die Eigenschaften aus der Regel zur Bearbeitung in die entsprechenden Textfelder laden möchten, klicken Sie auf den Link "Laden". Wenn Sie eine geladene Regel speichern, wird die vorhandene Regel ersetzt.

Die folgenden Wiedergaberegeln können über das Portal konfiguriert werden.

Anmerkung: Bei der Eingabe von URLs für Wiedergaberegeln sind keine Protokollkennungen wie beispielsweise `http://` oder `https://` erforderlich. Sie können das Protokoll angeben, das für alle Wiedergaberegeln verwendet werden soll, oder die Auflösung dem Portal überlassen. Siehe „Protokoll".

- Portkennungen wie beispielsweise `:8080` und `:443` sind nicht gültig und dürfen nicht eingegeben werden.

Protokoll

Wählen Sie in der Dropdown-Liste das zu verwendende Protokoll aus. Wenn Sie diesen Wert auf `Automatisch` setzen, erkennt der Wiedergabeserver das zu verwendende geeignete Protokoll automatisch.

Ignorierte URLs

Sie können in der Konfiguration des Wiedergabeservers festlegen, dass bestimmte URLs während der Wiedergabe ignoriert werden sollen. URLs, die mit den hier angegebenen Parametern übereinstimmen, werden während der Wiedergabe nicht angezeigt.

Eigenschaft
Beschreibung

`URL` Die URL, die ignoriert werden soll. Dieser Wert wird mit dem Domänenwert verknüpft und bildet so den vollständigen Pfad, der ignoriert werden soll.

- Die URL kann ein Platzhalterzeichen (`*`) enthalten, mit dem ein URL-Muster dargestellt wird. Beispiel: `/home/*`.

`Anforderungsvariable`
Optional können Sie eine Variable in der Anforderung angeben, mit der eine URL abgeglichen werden soll. Übereinstimmungen mit diesen Variablen werden nicht wiedergegeben.

`Wert der Anforderungsvariablen`
Optional können Sie einen Wert für die `Anforderungsvariable` in der Anforderung angeben, mit dem eine URL abgeglichen werden soll. Übereinstimmungen mit diesem Wert werden nicht wiedergegeben.

Nur URLs hervorheben

In der Konfiguration des Wiedergabeservers kann festgelegt werden, dass nur die URLs hervorgehoben werden, die mit den hier angegebenen Parametern übereinstimmen.

Eigenschaft
Beschreibung

URL Die URL, die hervorgehoben werden soll. Dieser Wert wird mit dem Domänenwert verknüpft und bildet so den vollständigen Pfad.

- Die URL kann ein Platzhalterzeichen (*) enthalten, mit dem ein URL-Muster dargestellt wird. Beispiel: /home/*.

Anforderungsvariable
Optional können Sie eine Variable in der Anforderung angeben, mit der eine URL abgeglichen werden soll. Übereinstimmungen mit dieser Variablen werden hervorgehoben.

Wert der Anforderungsvariablen
Optional können Sie einen Wert für die Anforderungsvariable in der Anforderung angeben, mit dem eine URL abgeglichen werden soll. Übereinstimmungen mit diesem Wert werden hervorgehoben.

Benutzerdefinierte Aktionen für Benutzeroberflächenereignisse

Auf der Seite **Portalverwaltung** können Sie benutzerdefinierte Hervorhebungsregeln für Benutzeroberflächenereignisse erstellen und anwenden.

Eigenschaft
Beschreibung

Element-ID
Geben Sie die ID des Elements ein, auf das die benutzerdefinierte Hervorhebung angewendet werden soll.

Script Kopieren Sie die Scriptfunktion und fügen Sie sie in dieses Textfeld ein, damit sie für die ausgewählte Element-ID ausgeführt wird.

Weitere Informationen zur Vorgehensweise bei der Angabe dieser Regeln finden Sie im Abschnitt „Benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse" auf Seite 115.

Erneute Host-/Portzuordnung

- Wenn Sie einen Host für die Überwachung hinzufügen möchten, geben Sie den Hostnamen in das Textfeld "Host" ein. Klicken Sie anschließend auf **Festlegen**.
- Wenn Sie einen Port für den ausgewählten Host zuordnen möchten, geben Sie den zuzuordnenden Port und anschließend den Port ein, dem er zugeordnet werden soll. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Eigenschaft
Beschreibung

Host Dieser Hostname wird anstelle des aus der Domäne der Sitzung bezogenen Hosts verwendet. Da dieser Host für die <Basis> verwendet wird, um die Inhaltsquelle anzugeben, kann der Inhalt in der Sitzung mit diesem Wert einer anderen Site als der ursprünglichen Site erneut zugeordnet werden. Wenn die ursprüngliche Site beispielsweise durch Proxys teilweise überlagert wird, kann mit dieser Einstellung eine erneute Zuordnung zu einer statischen verfügbaren Ressource vorgenommen werden. Sie kann außerdem für die Zuordnung zu einem verfügbaren Server innerhalb des Proxys verwendet werden, aus dem Bilder und sonstige Inhalte geladen werden können.

Port Der Port, der erneut zugeordnet werden soll.

Zuordnen zu
Der Port, an den der neu zugeordnete Datenverkehr übermittelt wird.

Antwortänderung

Bei Bedarf können Sie den Inhalt in der Antwort ändern, indem Sie ein einfaches Such- und Ersetzungsverfahren anwenden.

Eigenschaft
Beschreibung

URL Die URL, deren Antwort geändert werden soll.

Muster Das Muster, nach dem in der Antwort gesucht werden soll. Das Muster kann als regulärer Ausdruck angegeben werden.

- Spezielle Zeichen in regulären Ausdrücken (zum Beispiel (oder)) müssen mit einem Backslash als Escapezeichen versehen werden. Beispiel:

  ```
  \(
  ```

Ersetzung
Der Ersetzungstext für das gefundene Muster.

Ersetzen
Die Vorkommen, bei denen die Ersetzung erfolgen soll.

Whitelist-Regeln

Der Wiedergabeserver wird dem Standard entsprechend im Blacklist-Modus betrieben, bei dem alle URLs den Ursprungsserver kontaktieren können. In vielen Umgebungen ist diese Möglichkeit der Kontaktaufnahme zum Ursprungsserver während der Wiedergabe nicht erwünscht oder sogar unzulässig.

- Weitere Informationen zu den Modi des Wiedergabeservers finden Sie unter "Wiedergabeserver konfigurieren" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Im Whitelist-Modus können Sie URL-Muster konfigurieren, die den Ursprungsserver kontaktieren dürfen, während alle übrigen URLs blockiert werden.

Anmerkung: Der Whitelist-Modus muss in jedem Wiedergabeserver in Ihrer Umgebung aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Wiedergabeserver konfigurieren" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Die Regeln für den Whitelist- und Blacklist-Modus gelten nur, wenn der Wiedergabeserver die Anforderung von Inhalten aus seinem lokalen Objektcache oder aus einem TLI-Server, der in Ihrer Umgebung implementiert ist, nicht erfüllen kann.

Reguläre Ausdrücke: Wenn Sie den Whitelist-Modus für den Wiedergabeserver aktivieren, können Sie auf der Seite **Portalverwaltung** die Gruppe der URLs angeben, die den Ursprungsserver kontaktieren dürfen. Mithilfe von regulären Ausdrücken können Sie eine Gruppe von URL-Mustern angeben, die den Ursprungsserver während der Wiedergabe abfragen dürfen. Der Wiedergabeserver referenziert während der Wiedergabe bei der aufgelisteten URL bzw. bei den aufgelisteten URLs die Daten, die auf dem Ursprungsserver gespeichert sind.

- Die URLs, die der Whitelist nicht entsprechen, werden faktisch in eine Blacklist aufgenommen, mit der die Quellenanwendung davor geschützt werden kann, dass zum Beispiel Webanalysemetriken und Tealeaf-Datenzählungen ausgelöst werden.

  Anmerkung: Schlecht angegebene reguläre Ausdrücke können sich beträchtlich auf die Serverleistung auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter "Reguläre Ausdrücke in RealiTea Viewer" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Eigenschaft
Beschreibung

Muster Das Muster in URLs für den ausgewählten Server. Übereinstimmende URLs dürfen den Ursprungsserver kontaktieren. Das Muster kann als regulärer Ausdruck angegeben werden.

- Spezielle Zeichen in regulären Ausdrücken (zum Beispiel (oder)) müssen mit einem Backslash als Escapezeichen versehen werden. Beispiel:
  ```
  \(
  ```
- Wenn der Musterwert leer ist, wird das Standardmuster verwendet. Dieses Muster bewirkt, dass der Wiedergabeserver den Ursprungsserver zum Erhalt von Bildern und statischen Inhalten kontaktiert, die nicht als Teil der Sitzungsdaten gespeichert sind.
  ```
  \.(jpg|jpeg|gif|css|js)$
  ```

Konfiguration der Wiedergaberegeln in Browser Based Replay

Sie können Regeln für Browser Based Replay in der Navigationsliste, in der Hauptanzeige, in den Ladedetails oder im Menü "Optionen" konfigurieren.

In der Navigationsliste

Abhängig von der aktuellen Auswahl in der Navigationsliste können Sie die folgenden Wiedergaberegeln auf die aktuelle Seite anwenden.

- Siehe „Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" auf Seite 51.

Kontextmenüoption
Beschreibung

Diese Seite aus Wiedergabe entfernen
Weitere Informationen zur Erstellung dieses Regeltyps finden Sie im Abschnitt „Seiten auf der Grundlage eines Anforderungsfelds aus der Wiedergabe entfernen" auf Seite 113.

Diese Seite als "Nur hervorheben" behandeln
Weitere Informationen zur Erstellung dieses Regeltyps finden Sie im Abschnitt „Nur URLs hervorheben" auf Seite 108.

Diese Seite als Popup-Seite behandeln
Bei Bedarf können Sie Seiten als Popup-Seiten markieren, damit sie von Browser Based Replay zur Verbesserung des Wiedergabeverhaltens angepasst werden können. Siehe „Diese Seite als Popup-Seite behandeln".

Benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse hinzufügen? Weitere Informationen zur Erstellung dieses Regeltyps finden Sie im Abschnitt „Benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse" auf Seite 115.

Diese Seite als Popup-Seite behandeln: Als *Popup-Seite* gilt jede Seite, deren Darstellung von der Webanwendung in einem neuen Browserfenster erzwungen wird. Während der Wiedergabe können in Browser Based Replay Probleme im Zusammenhang mit der Anzeige des Popup-Inhalts, der Benutzerinteraktionen und der nachfolgenden Treffer auftreten, wenn nicht bekannt ist, dass es sich bei bestimmten Seiten um Popup-Seiten handelt.

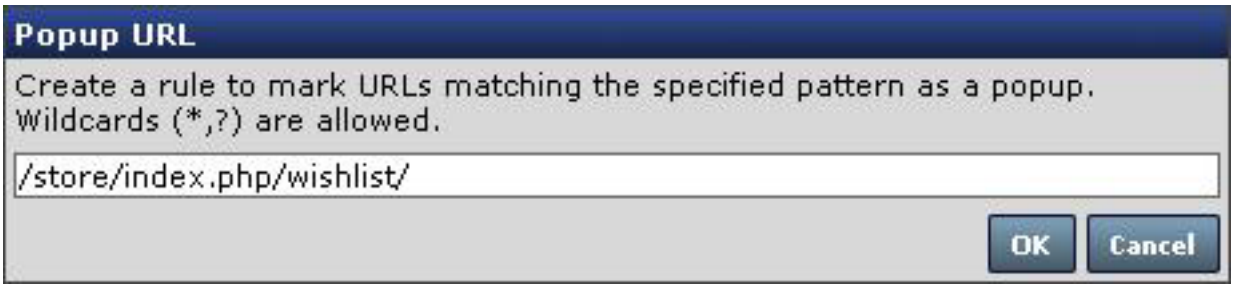


Abbildung 38. URL als Popup-Seite behandeln

Wenn diese Option im Kontextmenü ausgewählt wird, wird die URL der aktuellen Seite automatisch für Sie angegeben. Bei Bedarf können Sie zur Angabe einer Gruppe von URLs als Popup-Seiten Platzhalterzeichen (* oder ?) verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

In der Hauptanzeige

Sie können Wiedergaberegeln über die Kontextmenüs in Browser Based Replay konfigurieren. In der Anforderungs-, Antwort- oder Wiedergabeansicht können Sie ein Element auswählen, mit der rechten Maustaste klicken und eine der folgenden Optionen auswählen.

Option Beschreibung

Seite auf Grundlage von Anforderungsfeld aus Wiedergabe entfernen
Sie können auf der Grundlage eines Feldes, das in der Anforderung enthalten ist, die Seite selektiv aus der Anzeige während der Wiedergabe entfernen.

Anmerkung: Diese Auswahl ist nur verfügbar, wenn in der Anforderungsansicht Text ausgewählt ist.

Siehe „Seiten auf der Grundlage eines Anforderungsfelds aus der Wiedergabe entfernen" auf Seite 113.

Antwortänderungsregeln testen
Über diesen Dialog können Sie alle Antwortänderungsregeln überprüfen und testen, die auf die aktuelle Seite anwendbar sind.

Anmerkung: Diese Auswahl ist nur in der Antwortansicht verfügbar.

Siehe „Antwortänderungsregeln in Browser Based Replay testen" auf Seite 114.

Benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse
Wenn in der Navigationsliste ein Benutzeroberflächenereignis ausgewählt wird, können Sie benutzerdefinierte Hervorhebungsregeln hinzufügen oder ändern, die auf das Benutzeroberflächenereignis angewendet werden.

Anmerkung: Diese Auswahl ist im Kontextmenü verfügbar, das bei der Auswahl eines Benutzeroberflächenereignisses in der Navigationsliste angezeigt wird.

Siehe „Benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse" auf Seite 115.

Erneute Host-/Portzuordnung
In der Anzeige "Ladedetails" können Sie Regeln für die Neuzuordnung von Hosts/Ports konfigurieren. Siehe „Benutzeroberfläche von Browser Based Replay” auf Seite 51.

Seiten auf der Grundlage eines Anforderungsfelds aus der Wiedergabe entfernen: In Browser Based Replay haben Sie die Möglichkeit, eine oder mehrere Seiten auf der Grundlage des URL-Musters und/oder auf der Grundlage von Parametern der Anforderungsvariablen zu entfernen. Durch die Entfernung von Seiten auf der Grundlage von Anforderungsvariablen lässt sich der Ablauf der Wiedergabe deutlich verbessern.

Anmerkung: Seiten, die aus der Wiedergabe entfernt werden, werden nicht aus den Sitzungsdaten entfernt. Sie können nach wie vor nach diesen Seiten suchen und sie auflisten.

Anmerkung: Wenn Ihre Site auf mehrere `HTTP_HOST`-Werte antwortet, müssen Sie das Profil manuell bearbeiten, um sicherzustellen, dass die Ignorierungsregel bei allen Werten des Typs `Servername` richtig aufgezeichnet wird. Siehe „Konfigurationsdatei für Wiedergaberegeln” auf Seite 118.

Sie können beispielsweise Seiten aus der Wiedergabe entfernen, die dauerhaft verschoben wurden oder Umleitungsseiten sind. Diese werden auf Basis bestimmter Werte für die Anforderungsvariable `StatusCode` ermittelt.

Anmerkung: Diese Auswahl ist nur verfügbar, wenn in der Anforderungsansicht Text ausgewählt ist.

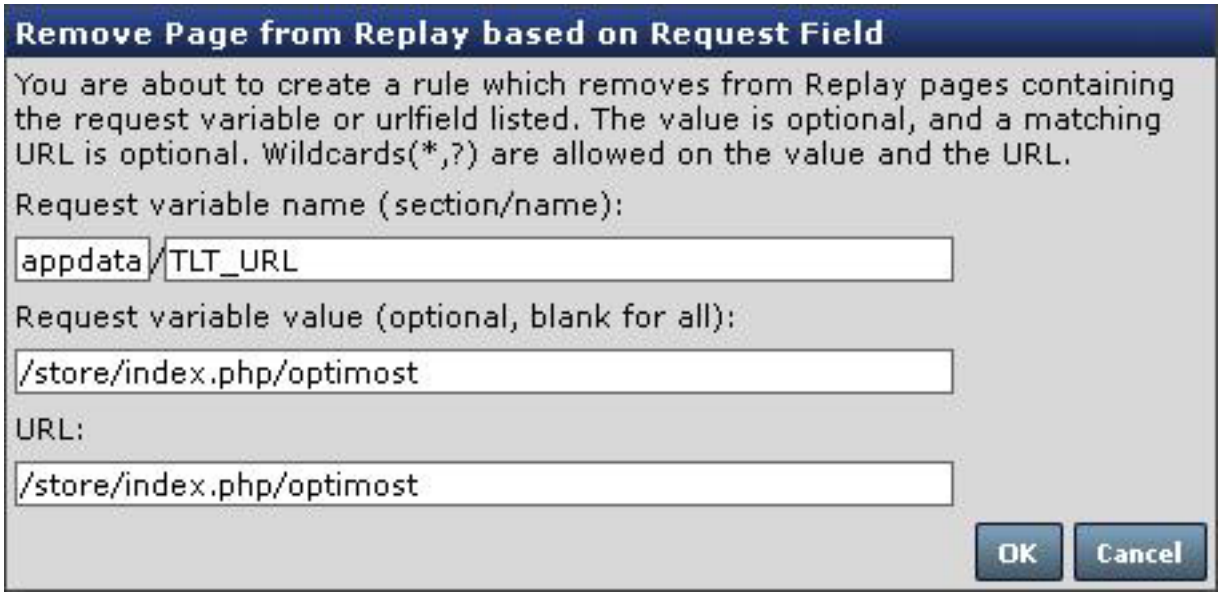

Remove Page from Replay based on Request Field
You are about to create a rule which removes from Replay pages containing the request variable or urlfield listed. The value is optional, and a matching URL is optional. Wildcards(*,?) are allowed on the value and the URL.
Request variable name (section/name):
appdata
TLT_URL
Request variable value (optional, blank for all):
/store/index.php/optimost
URL:
/store/index.php/optimost
OK
Cancel

Abbildung 39. Seiten auf der Grundlage eines Anforderungsfelds aus der Wiedergabe entfernen

Der Wert `StatusCode=301` bedeutet, dass eine Seite dauerhaft verschoben wurde. Wenn im vorliegenden Beispiel die URL dem Wert `/store/index.php/electronics/cellphones/` entspricht und die Anforderungsvariable `StatusCode` im Abschnitt `[env]` auf `301` gesetzt ist, wird die Seite aus der Wiedergabe entfernt.

Im obigen Dialog können Sie genaue Werte sowie Wertmuster angeben.

Parameter
Beschreibung

`Request variable name` (Name der Anforderungsvariablen)
In diesen Feldern müssen Sie den Abschnitt für die Anforderungsvariable und den Variablennamen für den Abgleich von Seiten zur Entfernung aus Browser Based Replay angeben.

- Der Abschnitt für die Anforderungsvariable muss angegeben werden.
- Platzhalterzeichen sind nicht zulässig.

`Request variable value` (Wert der Anforderungsvariablen)
Sie können die Angabe näher präzisieren, indem Sie einen bestimmten Wert für die abzugleichende Anforderungsvariable angeben. Im obigen Beispiel muss ein Wert für die Anforderungsvariable eingeschlossen werden, da andernfalls alle Treffer mit `StatusCode`-Einträgen aus der Wiedergabe gelöscht werden. Dies würde dazu führen, dass alle gültigen Treffer entfernt werden, die vom Web-Server zurückgegeben werden.

- Die Angabe dieses Parameters ist optional. Erfolgt keine Angabe, werden alle Werte abgeglichen.
- Bei der Angabe von Werten können Sie die Standardplatzhalterzeichen verwenden: `?` für die Ersetzung eines einzelnen Zeichens und `*` für die Ersetzung mehrerer Zeichen.

`URL` In diesem Feld können Sie angeben, ob die Wiedergaberegel auf eine bestimmte URL oder auf ein URL-Muster angewendet werden soll. Wenn dieser Wert nicht angegeben wird, findet die Wiedergaberegel in der gesamten Domäne Anwendung.

- Die Angabe dieses Parameters ist optional. Erfolgt keine Angabe, werden alle Werte abgeglichen.
- Bei der Angabe von Werten können Sie die Standardplatzhalterzeichen verwenden: `?` für die Ersetzung eines einzelnen Zeichens und `*` für die Ersetzung mehrerer Zeichen.

Antwortänderungsregeln in Browser Based Replay testen:
In Browser Based Replay können Sie die Antwortänderungsregeln überprüfen, die auf die aktuelle Seite angewendet werden, und diese nach Bedarf testen, indem Sie den aktuellen Treffer als Testdaten einsetzen.

Anmerkung: Diese Auswahl ist nur in der Antwortansicht verfügbar.

Anmerkung: In Browser Based Replay können Sie Regeln lediglich überprüfen. Die Antwortänderungsregeln werden auf der Seite **Portalverwaltung** erstellt. Weitere Informationen zur Erstellung neuer Regeln finden Sie im Abschnitt „Antwortänderung” auf Seite 110.

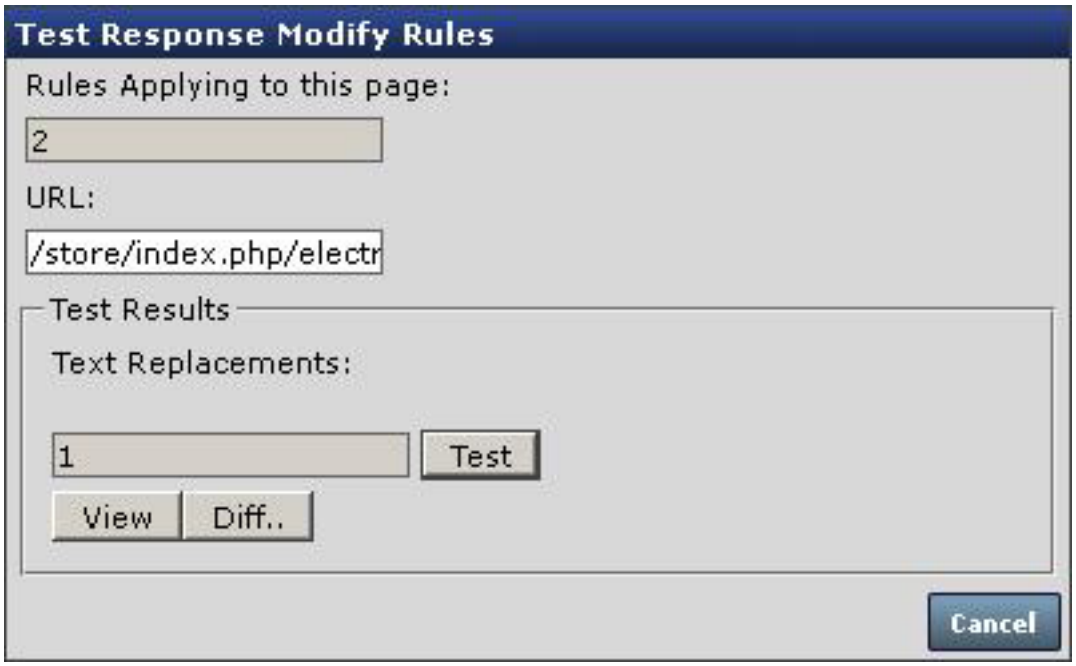


Abbildung 40. Antwortänderungsregeln testen

Im Dialog "Antwortänderungsregeln testen" können Sie die Anzahl der Regeln überprüfen, die auf die aktuelle URL angewendet werden, und anschließend Tests unter Verwendung dieser Regeln ausführen und die Testergebnisse überprüfen.

So testen Sie anwendbare Antwortänderungsregeln:

Wenn die Anzahl der für diese Seite geltenden Regeln größer als 0 ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:

1. Klicken Sie im Dialog "Antwortänderungsregeln testen" auf **Testen**.
2. Falls auf Basis der getesteten Regeln Änderungen an der Antwort vorgenommen werden, wird die Anzahl der Änderungen unter den Testergebnissen aufgelistet.
   - Wenn Sie die geänderte Antwort anzeigen möchten, klicken Sie auf **Ansicht**.
   - Wenn Sie eine textbasierte Differenzanzeige sehen möchten, klicken Sie auf **Diff...**.

Benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse: Sie können für das ausgewählte Benutzeroberflächenereignis benutzerdefinierte Hervorhebungsregeln hinzufügen oder ändern. Diese Regeln können verwendet werden, wenn das ausgewählte Element einer besonderen Verarbeitung bedarf (es kann beispielsweise der Aufruf einer JavaScript-Funktion für eine benutzerdefinierte Steuerung erforderlich sein). Die benutzerdefinierten Hervorhebungsregeln können auch zu Debug- oder Alertausgabezwecken verwendet werden, wenn bestimmte Benutzeraktionen oder Werte in einer Sitzung angezeigt werden.

Anmerkung: Die benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse findet bei Benutzeroberflächenereignissen Anwendung, die über UI Capture im Browser des Besuchers erfasst wurden.

Option Beschreibung

Element-ID

Als Element-ID ist bereits die eindeutige Kennung für das ausgewählte Element über die Element-ID oder XPath eingetragen.

- Sie können das Feld **Element-ID** ändern, damit bei Bedarf für den Abgleich mehrerer Elemente ein regulärer Ausdruck verwendet wird.

Funktion

Sie können im Dialog die Funktion angeben, die durch Browser Based Replay zum Zweck der Hervorhebung dieses Elements ausgewertet wird. Während der Auswertung können keine Werte festgelegt oder Hervorhebungs- bzw. Klickaktionen ausgeführt werden.

- Tealeaf stellt eine Reihe von Referenzen zur Verfügung, die Sie in Ihrer JavaScript-Funktion verwenden können.

Anmerkung: Die benutzerdefinierte Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse funktioniert genau wie in der RTV-Version. Weitere Informationen zur benutzerdefinierten Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse finden Sie im Abschnitt zum Hinzufügen oder Ändern der benutzerdefinierten Hervorhebung für Benutzeroberflächenereignisse im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

In "Ladedetails"

Wenn die Anzeige "Ladedetails" angezeigt wird, können Sie die folgenden Regeln über das Kontextmenü konfigurieren.

Erneute Host-/Portzuordnung: Sie können in der Konfiguration von Browser Based Replay festlegen, dass statischer Inhalt, der in den Sitzungsdaten referenziert wird, bei Bedarf von einem anderen Host, Port und Protokoll bezogen wird.

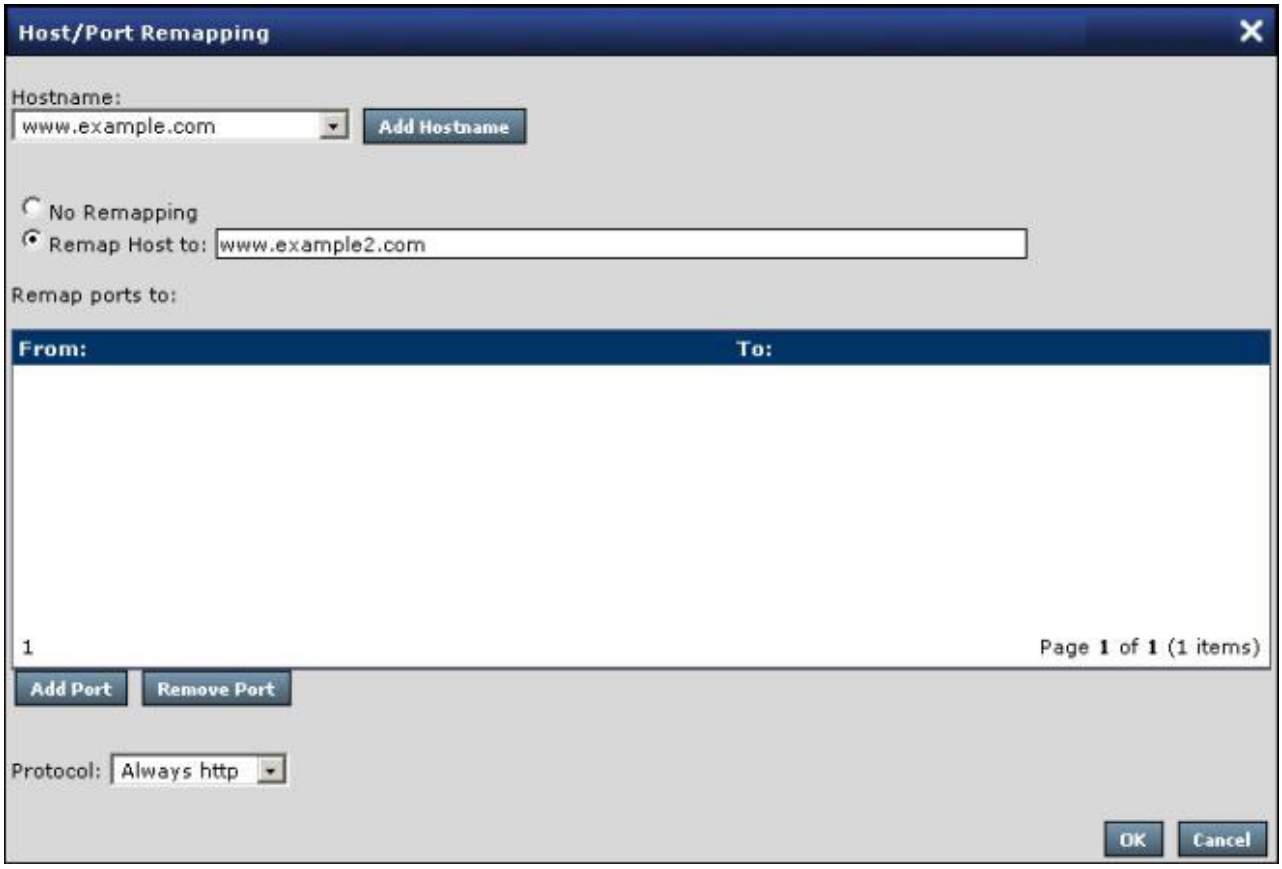


Abbildung 41. Erneute Host-/Portzuordnung

In der obigen Anzeige können Sie angeben, wie Hostnamen und Portnummern in den Sitzungsdaten in andere Werte umgesetzt werden. Darüber hinaus können Sie ein explizites zu verwendendes HTTP/HTTPS-Protokoll angeben.

Hostname: Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Hosts den gewünschten Hostnamen aus.

- Wenn Sie einen Hostnamen hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Hostname hinzufügen**. Geben Sie den Hostnamen im Format `www.example.com` ein.
- Wenn Sie keine erneute Zuordnung für den ausgewählten Hostnamen ausführen möchten, klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Keine neue Zuordnung**. Diese Einstellung ermöglicht die erneute Zuordnung von Portnummern und Protokollen ohne Umleitung an einen neuen Server.
- Wenn Sie eine Neuzuordnung des Hosts zu einem anderen Host vornehmen möchten, klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Host neu zuordnen zu** und geben Sie einen neuen Hostnamen im Format `www.example2.com` ein.

Ports neu zuordnen zu: Für den ausgewählten Hostnamen können Sie eine Neuzuordnung der in den Sitzungsdaten gefundenen Ports zu neuen Ports auf dem Zielhost vornehmen.

- Wenn Sie eine Portnummer für die Neuzuordnung hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Port hinzufügen**. Geben Sie den Ausgangs- und den Zielport für die Neuzuordnung ein. Klicken Sie auf **OK**.
  - Wenn Sie eine Neuzuordnung mit dem Standard-HTTP-Port wünschen, setzen Sie den neu zugeordneten Wert auf `0`.

- Wenn Sie eine Neuzuordnung des Ports entfernen möchten, wählen Sie diese in der Liste aus und klicken Sie auf **Port entfernen**.

Protokoll: Sie können für den ausgewählten Hostnamen das Protokoll ändern, das beim Kontaktieren des neu zugeordneten Hosts verwendet werden soll: `Automatisch` (Standardwert), `Immer http` oder `Immer https`.

Die erneute Host-/Portzuordnung wird auch in der Wiedergabe über IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter "Erneute Host-/Portzuordnung" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Konfiguration der Wiedergaberegeln in RTV

Wenn Sie IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer auf Ihrem lokalen Desktop installieren, können Sie Wiedergaberegeln während der Wiedergabe auf der Basis von Daten erstellen, die in der Anforderungs- oder Wiedergabeansicht angezeigt werden.

Anmerkung: Die in RTV erstellten Wiedergaberegeln werden dem Standard entsprechend nur in der lokalen Anwendung ausgeführt. Wenn Sie mit RTV Wiedergaberegeln erstellen, können Sie Ihre RTV-Wiedergaberegeln mit den Regeln synchronisieren, die auf dem Wiedergabeserver für Browser Based Replay verwaltet werden. Weitere Informationen finden Sie unter "RTV-Profil mit Browser Based Replay synchronisieren" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Ereignisse der Clientbenutzeroberfläche über RTV überwachen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.
  - In der Konfiguration von RTV kann festgelegt werden, dass automatisch Regeln für die AJAX-basierte Wiedergabe vorgeschlagen werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Wiedergaberegeln automatisch vorschlagen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.
- Weitere Informationen zur Erstellung der Wiedergaberegeln in RTV finden Sie unter "RealiTea Viewer - Wiedergaberegeln" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Konfigurationsdatei für Wiedergaberegeln

Mithilfe der Textdatei für Wiedergaberegeln können Sie die erneute Zuordnung von Hosts und Ports, die benutzerdefinierte Seitenänderung und die Felder in Sitzungsanforderungen steuern, die für die URL, den Hostnamen und vieles mehr verwendet werden.

- Der Knoten `RequestMapping` enthält eine Standardgruppe von Einträgen, die in Sitzungsanforderungen gefunden werden und nur selten geändert werden müssen.
- Sie finden ein Beispiel für ein Wiedergaberegelprofil unter "Beispielprofil" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Anmerkung: Tealeaf empfiehlt die Verwendung der Seite **Portalverwaltung** für die Konfiguration von Wiedergaberegeln von Browser Based Replay, da dort eine teilweise Datenprüfung erfolgt, bevor die Definition der Regeln zugelassen wird. Siehe „Konfiguration der Wiedergaberegeln über den Wiedergabeserver” auf Seite 107.

Bei der Wiedergabekonfiguration handelt es sich um eine XML-Datei, die sich auf dem Wiedergabeserver an folgender Speicherposition befindet:

`<Tealeaf-Installationsverzeichnis>\System\ReplayServerProfile.xml`

Die erneute Zuordnung von Hosts und Ports sowie sonstige benutzerdefinierte Seitenänderungen werden in Sitzungen auf Basis der zugehörigen Hostnamen ausgeführt. Wenn Sie beispielsweise Sitzungen aus `www.sample.com` anpassen möchten, muss der folgende Knoten in der Datei `ReplayServerProfile.xml` angezeigt werden:

```
<HostProfile name="www.sample.com">
```

Im Knoten `HostProfile` wird die erneute Zuordnung durch die folgenden Einträge gesteuert:

```
<!-- RemapMode values: off, on, null -->

<RemapMode value='on' />

<RemapHost value="www.sample2.com" />

<!-- There can be multiple RemapPort nodes -->

<RemapPort valueIn="49191" valueOut="80" />
```

RemapMode wechselt die erneute Zuordnung oder ordnet einen Host einem Nullhost neu zu, was in jeder Anforderung stets den Statuscode 404 zurückgeben kann.

- Wenn `RemapMode` aktiviert ist, gibt der Knoten `RemapHost` den Hostnamen an, der Ziel der erneuten Zuordnung ist.

RemapPort wird für die Neuzuordnung von Portnummern zu anderen Nummern verwendet. Dieser Wert ist erforderlich, wenn Bilder oder sonstige Seitenelemente nicht unter der Portnummer verfügbar sind, die in den erfassten Daten angezeigt wird, sondern an einem anderen Port.

IgnoreURL gibt die URLs an, die nicht in der Navigationsliste angezeigt werden dürfen. Dabei wird ein Stern (`*`) als Platzhalterzeichen unterstützt. Im folgenden Beispiel wird bei den Abfrageparametern jede URL ignoriert, die dem Wert `/path.axd` entspricht:

```
<IgnoreURL value="/path.axd?*" />
```

ResponseMod wird für die Ausführung von regulären Ausdrücken auf Antwortseiten verwendet, um diese nach Bedarf für die Wiedergabe zu ändern. Sie können mit dieser Regel beispielsweise ein JavaScript inaktivieren, das die Ausgliederung einer Seite aus einem FRAMESET erzwingt, falls es sich dort befindet. Der Knoten `ResponseMod` weist die folgenden Attribute auf:

```
<ResponseModify url=".*" pattern="top.location != location"
replacementString="0" occurrences="first" id="7"/>
```

PopupURL Ähnlich wie IgnoreURL-Regeln können PopupURL-Regeln für die Angabe von Popup-Seiten verwendet werden. Browser Based Replay nimmt diese Seiten in die Navigationsliste auf und zeigt sie im Hauptwiedergabefenster an.

```
<PopupURL value="/path/popup.asp?*" id="3"/>
```

Anmerkung: Das PopupURL-Verhalten unterscheidet sich von dem Verhalten in RTV. Weitere Informationen finden Sie unter "RealiTea Viewer - Profiloptionen" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

ExternalFileModify Diese Regeln werden für die Änderung externer Dateien verwendet, die in der Antwort referenziert werden. Im folgenden Beispiel wird eine externe JavaScript-Datei geändert, um den Wert für `this.fadeDuration` von `.8` in `.001` zu ändern, was bewirkt, dass die Ein-/Ausblendung der Seite wesentlich kürzer ist.

```
<ExternalFileModify id="409"
  url="/path/Details.js\?cache=.*"
  pattern="this.fadeDuration = .8;"
 replacementString="this.fadeDuration = .001;"
occurrences="all"/>
```

Sonderregeln

Sie können Regeln überprüfen, die in besonderen oder ungewöhnlichen Situationen während der Wiedergabe Anwendung finden.

Bedarfsgesteuerter Datenschutz: Je nach Bedarf können Sie Datenschutzregeln konfigurieren, die ausschließlich bei vertraulichen Daten während der Wiedergabe Anwendung finden. Auf diese Weise kann die ursprüngliche Sitzung die Daten für Such- und Berichtszwecke aufbewahren. Durch die Konfiguration dieser Datenschutzregeln können vertrauliche Daten ohne Auswirkung auf die gespeicherte Sitzung geblockt oder maskiert werden.

- Die Regeln des bedarfsgesteuerten Datenschutzes werden über den Suchserver ausgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter "Bedarfsgesteuerter Datenschutz" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Wiedergaberegeln und UI Capture: Wenn Sie IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX mit der XML-Methode implementieren, bei der clientseitige Ereignisse übergeben werden, müssen Sie Sonderregeln konfigurieren, damit die Wiedergabe effektiv funktioniert.

Anmerkung: Wenn Sie eine Tealeaf-Client-Framework-Lösung für die Erfassung von Interaktionen bei einer Javascript- oder AJAX-basierten Webanwendung implementieren, müssen Sie Wiedergaberegeln entwickeln und anwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter "RealiTea Viewer - AJAX-Wiedergabe" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

UI Capture inaktivieren: Bei Bedarf können Sie eine Wiedergaberegel konfigurieren, mit der UI Capture während der Wiedergabe inaktiviert wird. Weitere Informationen finden Sie unter "UI Capture mit Wiedergaberegeln inaktivieren" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*

Schrittbasierte Ereignisse

Im traditionellen HTML-basierten Web führten Benutzeraktionen in der Regel zur Auslösung einer einzelnen Antwortaktion des Web-Servers. Wenn Sie auf eine Schaltfläche geklickt haben, wurde ein Formular übergeben. Wenn Sie auf einen Link geklickt haben, wurde eine neue Seite geladen. Bei Anwendungen, die auf diesem Framework aufbauen, tritt ein einzelnes Ereignis möglicherweise nur einmal pro Seite auf.

In funktionsreicheren Internetanwendungen wurde dieses Konzept jedoch geändert. Viele Benutzerinteraktionen auf einer Seite ändern die Seite selbst nicht. Ein Benutzer kann dieselbe gewünschte Aktion sogar mehrmals ausführen. Angenommen, Ihre Webanwendung ermöglicht beispielsweise die Eingabe mehrerer Adressen in einem einzelnen Formular. Wenn auf **Übergeben** geklickt wird, werden die Adressdaten übergeben und das Formular gelöscht, wodurch weitere Adressen eingetragen werden können. In diesem Fall kann dasselbe Ereignis (`SubmitAddress`) auf einer Seite mehrmals auftreten. In Tealeaf können Sie alle diese Vorkommen überwachen und sind nicht auf das erste Vorkommen beschränkt.

Anmerkung: Das schrittbasierte Ereignisverfahren wird hauptsächlich zur Überwachung von Ereignissen eingesetzt, die auf einer einzelnen Seite mehrmals auftreten können.

Durch das *schrittbasierte Ereignisverfahren* können Sie Tealeaf-Ereignisse dieser Benutzeroberflächenereignisse erstellen, die von Ihrer funktionsreichen Internetanwendung generiert werden. Sie können Ereignisse nicht nur auf Basis einzelner Treffer, sondern auch auf Basis von Schritten erstellen. Dabei handelt es sich um einzelne Benutzeraktionen, die in der Clientanwendung erfasst und mithilfe eines der Client-Frameworks von Tealeaf an Tealeaf übergeben werden.

- Ein Schritt ist sozusagen ein "Untertreffer" eines Treffers; er steht für eine diskrete Benutzeraktion, die sich überwachen lässt, oder für eine serverseitige Aktion, die keine Folge einer Benutzeraktion ist (zum Beispiel eine Umadressierung).
- Schritte werden durch ein Client-Framework erfasst, gebündelt und in Form von JSON-Nachrichten an Tealeaf übergeben. Diese Nachrichten werden dann in einen bestimmten Abschnitt der Anforderung des übergeordneten Treffers eingefügt. Siehe „Unformatierter Anforderungshauptteil” auf Seite 123.

Das schrittbasierte Ereignisverfahren ermöglicht die Erfassung mehrerer Ereignisse auf einer einzelnen Seite Ihrer Clientanwendung.

Anmerkung: Für das schrittbasierte Ereignisverfahren muss eines der Client-Frameworks von Tealeaf lizenziert, installiert und konfiguriert werden. Beispiele für solche Frameworks sind IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework und IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework. Ab Release 8.5 sind neue Versionen dieser Frameworks erforderlich, damit das schrittbasierte Ereignisverfahren genutzt werden kann. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie bei Tealeaf Professional Services.

Anmerkung: IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX ist nur für Legacy-Benutzer verfügbar.

In den vorliegenden Angaben finden Sie Hintergrundinformationen zu den vom Client-Framework generierten Schritten und zum schrittbasierten Ereignisverfahren.

Übersicht

Hier finden Sie eine Übersicht über schrittbasierte Ereignisse, die auch Informationen zu den Voraussetzungen, Einschränkungen, Nachrichtentypen und Beispielnachrichten enthält.

Voraussetzungen

Für die Erstellung von schrittbasierten Ereignissen sind die folgenden Komponenten erforderlich:

1. Tealeaf Release 8.5 oder eine spätere Version
2. PCA Build 33xx. Tealeaf empfiehlt die Verwendung von mindestens PCA Build 3330.

   Anmerkung: Ab PCA Build 3330 stehen Fehlerkorrekturen und neue Funktionen zur Verfügung, die für Sie eventuell von Interesse sind. Dies umfasst beispielsweise die Möglichkeit der Erfassung von IPv6-Adressen und die Unterstützung neuer Linux-Plattformen. Siehe "Releaseinformationen - PCA" in den *IBM Tealeaf-Releaseinformationen - Passive Capture Application*.

- Sie müssen in der Lage sein, die Erfassung der POST-Datentypen `application/json` über die IBM Tealeaf CX Passive Capture Application zu erfassen. Siehe "PCA-Webkonsole - Registerkarte 'Pipeline'" im Abschnitt zum *IBM Tealeaf Passive Capture Application-Handbuch*.
- Weitere Informationen zur PCA finden Sie im Abschnitt zum Passive Capture Application-Handbuch im *IBM Tealeaf Passive Capture Application-Handbuch*.

3. Mindestens eine der Tealeaf-Erfassungslösungen:

Tabelle 9. Voraussetzungen

Lösung	Beschreibung	Dokumentation
IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX	Wird für die Erfassung von clientseitigen Benutzeroberflächenereignissen bei Anwendungen verwendet, die auf AJAX basieren	"Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle*
IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework	Wird für die Erfassung der Clientseite bei nativen mobilen Anwendungen verwendet, die auf Android basieren	"Tealeaf Android Logging Framework-Referenzhandbuch" im *IBM Tealeaf Android Logging Framework-Referenzhandbuch*
IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework	Wird für die Erfassung der Clientseite bei nativen mobilen Anwendungen verwendet, die auf iOS basieren	"Tealeaf iOS Logging Framework-Referenzhandbuch" im *IBM Tealeaf iOS Logging Framework-Referenzhandbuch*

Einschränkungen

Die maximale Länge bei ausgewählten Textwerten für Attribute und Ereignisse beträgt 256 Zeichen.

Abstands- und Sequenzereignisse:

Anmerkung: Abstands- und Sequenzereignisse kommen im Zusammenhang mit Treffern zum Einsatz und sind für Schritte nicht relevant. Folglich wird der Abstand zwischen Ereignissen bei mehreren Schritten desselben Treffers als null (`0`) ausgewertet.

Technische Definition

Ein *Schritt* wird als besonders formatierte JSON-Nachricht definiert, die von den Client-Frameworks von Tealeaf übergeben wird, um einen Sitzungsstatus eines Formularfelds darzustellen.

- Schrittnachrichten können jeden beliebigen Datentyp enthalten. Die Daten hängen vom jeweiligen Client-Framework ab, das die Nachricht sendet.
- Ein Schritt enthält nur Benutzeroberflächenereignisse aus einer Einzelsitzung.
- In Tealeaf werden diese Nachrichten im JSON-Format übergeben, was deren Entschlüsselung im unbearbeiteten Format etwas schwierig macht. Siehe „Beispielnachrichten” auf Seite 123.

Nachrichtentypen

Ereignisse, die aus Client-Frameworks erfasst werden, werden gebündelt und als Nachrichtengruppe übergeben. Ein Einzelschritt in Tealeaf, also ein einzelnes Ereignis, das von einem Client-Framework identifiziert und erfasst wird, wird durch eine *Nachricht* aus einem Client-Framework definiert.

Mehrere Nachrichten können eine einzelne Aktion des Besuchers darstellen. Wird beispielsweise auf ein Optionsfeld geklickt, kann dies zu zwei Nachrichten mit jeweils einem anderen Typ führen: eine Nachricht für das Klickereignis und eine Nachricht für das Änderungsereignis.

Anmerkung: Wenn Sie keine doppelten Zählaktionen wünschen, verwenden Sie bei der Erstellung von Ereignissen für eine bestimmte Aktion den Ereignistyp UND die ID bzw. den Namen. Wenn Sie beispielsweise nur nach `ID = Kassensystemmethode` suchen, wird dieses Ereignis zweimal gestartet, obwohl Sie es eigentlich nur einmal starten wollten.

Das Nachrichtenvolumen kann von der konfigurierten Protokollierungsstufe abhängen, die in den Client-Frameworks definiert ist.

Client-Framework
: **Dokumentation**

IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX
: UI Capture unterstützt keine dynamischen Protokollierungsstufen.

IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework
: "Tealeaf Android Logging Framework-Konfigurationsdatei" im *IBM Tealeaf Android Logging Framework-Referenzhandbuch*

IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework
: "Installation und Implementierung von Tealeaf iOS Logging Framework" im *IBM Tealeaf iOS Logging Framework-Referenzhandbuch*

Weitere Informationen zu einzelnen Nachrichtentypen finden Sie unter "Tealeaf-JSON-Objektschemareferenz" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Datenintegration in Client-Frameworks*.

Beispielnachrichten

Sie können das unbearbeitete Format einer übergebenen Gruppe von JSON-Nachrichten und das Format überprüfen, in dem sie nach der Verarbeitung in Tealeaf angezeigt werden.

Unformatierter Anforderungshauptteil: In den folgenden Informationen zu `[RequestBody]` finden Sie eine unformatierte Beispielanforderung, die eine Gruppe von JSON-Nachrichten enthält.

Anmerkung: In der unformatierten Anforderung stellt der folgende Eintrag einen einzelnen Absatz dar. Sie können diesen Abschnitt nicht für die Erstellung von schrittbasierten Attributen verwenden.

- Es ist zwar möglich, Trefferattribute auf Basis des Abschnitts `[RequestBody]` zu erstellen, davon wird jedoch abgeraten, da sich dieses Format im Laufe der Zeit möglicherweise ändert.

```
[RequestBody]
{"version":"0.0.0.4","serialNumber":1,"sessions":[{"id":"ID14H2M3S663R0.36228193
267311725","startTime":1326837723663,"timezoneOffset":480,"messages":[{"type":2,
"offset":2226,"count":1,"context":{"type":"LOAD","name":"root","renderTime":
2226}},{"type":6,"offset":2230,"count":2,"exception":{"description":"Unable to
get value of the property 'nodeValue': object is null or undefined",
"url":"http://straussandplesser.com/store/js/coremetrics/eluminate.js",
"line":1}},{"type":4,"offset":24878,"count":3,"event":{"type":"click"},"target":
{"id":"[['main'],['DIV',1],['DIV',0],['TABLE',0],['TR',0],['TD',0],['DIV',0],
['P',0],['A',0]]","idType":-2,"type":"A"}},
{"type":2,"offset":24880,"count":4,"context":{"type":"UNLOAD","name":"root"}}]}]}
```

Nachdem die Nachrichten Tealeaf durchlaufen haben, wird die unformatierte Anforderung im Abschnitt [RequestBody] der Anforderung gespeichert. Diese kann in der Anforderungsansicht von Browser Based Replay angezeigt werden.

- Siehe "Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Formatierter Anforderungshauptteil: Sobald JSON-Nachrichten empfangen werden, werden diese von Tealeaf in einem lesbareren Format neu formatiert (siehe folgende Auflistung).

- Diese Informationen sind unten in der Anforderung verfügbar, die für die Anzeige in der Anforderungsansicht von Browser Based Replay formatiert wird. Siehe „Formatierte JSON-Nachrichten anzeigen” auf Seite 131.

Durch einen Mausklick können Sie erweiterte Beispielnachrichten anzeigen.

```
{
    "version": "0.0.0.4",
    "serialNumber": 1,
    "sessions": [
        {
            "id": "ID14H2M3S663R0.36228193267311725",
            "startTime": 1326837723663,
            "timezoneOffset": 480,
            "messages": [
                {
                    "type": 2,
                    "offset": 2226,
                    "count": 1,
                    "context": {
                        "type": "LOAD",
                        "name": "root",
                        "renderTime": 2226
                    }
                },

                {
                    "type": 6,
                    "offset": 2230,
                    "count": 2,
                    "exception": {
                        "description": "Unable to get value of the property
                        'nodeValue': object is null or undefined",
                        "url":"http://straussandplesser.com/store/js/
                         coremetrics/eluminate.js",
                        "line": 1
                    }
                },

                {
                    "type": 4,
                    "offset": 24878,
                    "count": 3,
                    "event": {
                        "type": "click"
                    },
                    "target": {
                        "id":
                        "[['main'],['DIV',1],['DIV',0],['TABLE',0],
                         ['TR',0],['TD',0],['DIV',0],['P',0],['A',0]]",
                        "idType": -2,
                        "type": "A"
                    }
                },

                {
```

```
                    "type": 2,
                    "offset": 24880,
                    "count": 4,
                    "context": {
                        "type": "UNLOAD",
                        "name": "root"
                    }
                }
            ],
        }
    ]
}
```

Im obigen Beispiel entspricht der Inhalt nach der folgenden Zeichenfolge einer Gruppe von vier separaten Nachrichten:

```
"messages": [
```

Jede Nachricht wird durch eine Gruppe geschweifter Klammern ausgewiesen.

- Daten, die auf derselben Ebene wie `messages` definiert sind (zum Beispiel `serialNumber` oder `timezoneOffset`), werden als Umgebungsdaten betrachtet.

Jede Schrittnachricht stellt einen Einzelschritt dar.

- Ereignisse, die auf der Basis von Schritten ausgelöst werden, können pro Nachrichtenschritt gestartet werden.
- Das obige Beispiel enthält Nachrichten mit vier Schritten. Folglich können bei diesem Treffer die auf Basis von Schritten ausgelösten Ereignisse bis zu viermal gestartet werden.

Anmerkung: Jedes Ereignis, das auf Basis eines Schrittes ausgelöst wird, kann auch auf die Trefferattributdaten des zugehörigen übergeordneten Treffers und auf die Umgebungsdaten zugreifen, die zur Referenz in jedem Schritt enthalten sind.

Wenn Sie Schrittattribute erstellen, entspricht der extrahierte Wert dem Inhalt zwischen dem Doppelpunkt (`:`) und dem letzten Komma (`,`) in der Zeile.

Angenommen, Sie möchten Ausnahmebedingungsnachrichten überwachen, die aus dem Client-Framework übergeben werden. Im obigen Beispiel befinden sich die Daten im folgenden Bereich.

- Im folgenden Beispiel werden Nachrichtendaten, die im vorherigen Beispiel enthalten waren, für dieses Beispiel jedoch nicht relevant sind, durch die Zeichenfolge `<omitted>` ersetzt.

```
"sessions": [
    {
    <omitted>
            "messages": [
           <omitted>
                {
                    "type": 6,
                    "offset": 2230,
                    "count": 2,
                    "exception": {
                        "description": "Unable to get value of the property
                        'nodeValue': object is null or undefined",
                        "url": "http://straussandplesser.com/store/js/
            coremetrics/eluminate.js",
                        "line": 1
```

Im vorherigen Beispiel wird ersichtlich, dass die Ausnahmebedingungsnachricht im Wert `description` gespeichert wird. Wenn Sie das Schrittattribut für die Überwa-

chung der obigen Punkte erstellen und diesen Wert im schrittbasierten Ereignisverfahren referenzieren möchten, wird der Knoten in der Baumstruktur unter Verwendung der folgenden Struktur referenziert:

```
sessions[0].message.exception.description
```

Die Benennungsstrukturen für die Knoten `sessions` und `messages` haben sich geändert und die Kennung `type` wird übergangen.

Anmerkung: Schrittattribute werden in Browser Based Replay über das Menü erstellt, das im Attribut automatisch die entsprechende Referenz innerhalb von Event Manager einträgt. Diese Schritte werden an späterer Stelle beschrieben.

Schrittbasierte Objekte

In Tealeaf können Sie zwei Arten von Objekten erstellen, um Ereignisse zu überwachen, die in einem Client-Framework erfasst und als Nachrichten an Tealeaf übergeben werden:

- *Schrittattribute* sind Trefferattribute, die ihre Daten aus einem Schritt beziehen. Schrittattribute werden in einer geringfügig anderen Weise angegeben, führen jedoch eine identische Funktion aus. Siehe „Schrittattribut erstellen" auf Seite 133.
- *Schrittbasierte Ereignisse* sind Tealeaf-Standardereignisse, deren Start als Folge einer der Schrittauslöser konfiguriert ist. Als Bedingungen können sie jeden Tealeaf-Standardbedingungstyp und auch Schrittattribute verwenden.
  - Weitere Informationen zu den Schrittauslösern finden Sie im Abschnitt „Schrittauslösertypen".
  - Siehe „Schrittereignis erstellen" auf Seite 137.

Standardschrittobjekte

Tealeaf stellt eine Reihe schrittbasierter Ereignisse und Attribute zur Verfügung, die beim schrittbasierten Ereignisverfahren verwendet werden können.

- Weitere Informationen zu den bereitgestellten Schrittattributen finden Sie unter "Musterobjektreferenz" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Weitere Informationen zu den bereitgestellten schrittbasierten Ereignissen finden Sie unter "EES-Referenz - Tealeaf-Ereignisreferenz" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Schrittauslösertypen

Zur Unterstützung des schrittbasierten Ereignisverfahrens stellt Event Manager ab sofort zwei weitere Auslösertypen zur Verfügung:

Auslöser
: **Beschreibung**

`Jeder Schritt`
: Das Ereignis wird mit anderen Ereignissen in jedem Schritt ausgewertet.

`Nach jedem Schritt`
: Das Ereignis wird nach der Auswertung jedes Schrittes ausgewertet.

  Anmerkung: Dieser Auslöser wird selten verwendet. Siehe „Hinweise zur Verwendung des Auslösers "Nach jedem Schritt"" auf Seite 127.

Im vorherigen Beispiel wird jedes ausgelöste Ereignis, das als Folge von `Jeder Schritt` gestartet wird, im Hinblick auf jede Kombination aus einer `JSON-Nachricht` und Umgebungsdaten geprüft. In diesem Beispiel wird bei jedem

Ereignis aufgrund von Jeder Schritt geprüft, ob Nachrichten zu Lade- oder Entladevorgängen, Ausnahmebedingungen und sonstige Datennachrichten vorhanden sind.

Anmerkung: Schrittattribute können Objekte aus dem übergeordneten Treffer referenzieren. Sie können also zwar Trefferattribute in Schrittereignissen referenzieren, in umgekehrter Richtung ist dies jedoch nicht möglich.

In der Ereignisdefinition kann der Auslöser in der Dropdown-Liste für die Auswertung ausgewählt werden:

Abbildung 42. Verfügbare Ereignisauslöser

Die verfügbaren Auslöser werden in der Reihenfolge ihrer Auswertung angezeigt. Bei einem bestimmten Treffer mit zu Grunde liegenden Schritten wird jedes Ereignis des Typs Jeder Treffer zuerst ausgewertet, gefolgt von jedem Ereignis des Typs Jeder Schritt und Nach jedem Schritt. Anschließend werden Ereignisse des Typs Nach jedem Treffer ausgewertet.

Anmerkung: Die Verfügbarkeit der Daten wird durch die Ereignisse bestimmt, die bei jedem Auslöser gestartet werden. Ein Ereignis kann Daten aus jedem Ereignis verwenden, das vor dem aktuellen Ereignis gestartet wurde. In einer Sitzung mit mehreren Treffern startet der Auslöser Nach jedem Treffer ein Ereignis als Folge des vorherigen Treffers, bevor die Ereignisse gestartet werden, die für den Start bei Jeder Treffer aus dem nächsten Treffer konfiguriert sind. Dasselbe gilt für schrittbasierte Auslöser.

Die Startreihenfolge lässt sich als verschachtelte Struktur genauer erkennen:

```
* Erster Sitzungstreffer
    * Jeder Treffer
        * Jeder Schritt
        * Nach jedem Schritt
    * Nach jedem Treffer
    * Letzter Treffer
* Sitzungsende
```

Siehe "Auslöser starten" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Hinweise zur Verwendung des Auslösers "Nach jedem Schritt": In nahezu allen Fällen sind Sie am aktuellen Kontext der Sitzung interessiert, wenn Sie Schrittattri-

bute erstellen. Sie erstellen Attribute für die Überwachung der aktuellen Daten, die ab dem aktuellen Schritt verfügbar sind. Daher wird der Auslöser `Nach jedem Schritt` nur selten verwendet.

Im unten stehenden Beispiel wird der Auslöser `Nach jedem Schritt` verwendet. Dieses Szenario spiegelt die Verwendung des Auslösers `Nach jedem Treffer`, allerdings bezieht es sich in diesem Fall nicht auf Treffer, sondern auf Schritte.

Der Auslöser `Nach jedem Schritt` ist hilfreich, wenn Sie den aktuellen Status mit dem vorherigen Status vergleichen müssen. Angenommen, Sie möchten beispielsweise wissen, ob Benutzer in einer Zeile zweimal auf dasselbe Objekt geklickt haben.

- Um dieses Szenario testen zu können, müssen Sie sowohl das gerade angeklickte Objekt als auch das zuvor angeklickte Objekt kennen. Wenn die Ereignisse, die sowohl den aktuellen Status als auch vorherige Status überwachen, aufgrund desselben Auslösers gestartet werden, werden sie gleichzeitig aktualisiert und haben daher immer denselben Wert.
- Wenn jedoch das vorherige Statusereignis über den Auslöser `Nach jedem Schritt` direkt nach dem aktuellen Statuswert gestartet wird, wird es beim Start des aktuellen Statusereignisses nicht aktualisiert. Sie können also den aktuellen Status mit dem vorherigen Status vergleichen, indem Sie ein Ereignis verwenden, das beim Auslöser `Jeder Schritt` gestartet wird.

Anmerkung: Formularnachrichten enthalten die Eigenschaften `currState` und `prevState` in einem Schritt. Die Eigenschaft `currState` bezieht sich auf den Endwert des Formularfelds nach der Bearbeitung, während sich die Eigenschaft `prevState` auf den Standardwert vor der Bearbeitung bezieht. Diese Referenzen funktionieren beim Test nicht, wenn dieselbe Aktion zweimal ausgeführt wurde, da der Standardwert bei jedem Zugriff darauf auf einen Leerwert zurückgesetzt werden kann.

Datenschutz

Für die Steuerung der Blockierung oder Maskierung vertraulicher Daten stellt Tealeaf Datenschutzmechanismen bereit, mit denen bestimmte Daten vor deren Übertragung an Tealeaf kontrolliert werden können.

Anmerkung: Die Anwendung einer Blockierung oder Maskierung in der PCA oder in der Windows-Pipeline aus Datenschutzgründen erfordert komplexe reguläre Ausdrücke. Werden diese nicht richtig angegeben, drohen beträchtliche Leistungseinbußen. Tealeaf empfiehlt dringend, für die Steuerung vertraulicher Daten die Datenschutzlösung zu verwenden, die im Rahmen Ihres Client-Frameworks bereitgestellt wird. Siehe "Datenschutz in Client-Frameworks von Tealeaf" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Datenintegration in Client-Frameworks*.

Wiedergabe

In Browser Based Replay werden Schritte als untergeordnete Seiten der Hauptseite angezeigt, auf der sie aufgetreten sind. Alle ausgelösten Ereignisse werden darunter angezeigt.

- Während der Wiedergabe können Schritte in einem benutzerfreundlicheren Format angezeigt werden.

  Anmerkung: Die Wiedergabe von schrittbasierten Ereignissen wird in RTV nicht unterstützt.

Liste der navigierbaren Seiten

Über die Anforderungsansicht von Browser Based Replay können Sie Trefferattribute und Ereignisse für Schritte erstellen. Wenn Sie eine Sitzung, die JSON-basierte Schritte enthält, in Browser Based Replay laden, sieht die Liste der navigierbaren Seiten wie folgt aus:

Navigation
Page
-- 301 Moved Permanently
-- 301 Moved Permanently
1 Home page
UI -- UIEvent: 1 - 4
2 Sony VAIO VGN-TXN27N/B 11
UI -- UIEvent: 1 - 4
-- http://straussandplesser.com/
-- http://straussandplesser.com/
3 Strauss and Plesser
UI -- UIEvent: 1 - 4
4 Digital Cameras - Cameras - E
UI -- UIEvent: 1 - 3
-- http://straussandplesser.com/
5 Strauss and Plesser
UI -- UIEvent: 1 - 4
6 Cameras - Electronics - Englis
7 Digital Cameras - Cameras - E
UI -- UIEvent: 1 - 3
-- http://straussandplesser.com/
8 Strauss and Plesser
UI -- UIEvent: 1 - 4
9 Cell Phones - Electronics - Eng
UI -- UIEvent: 1 - 3
-- http://straussandplesser.com/
10 Strauss and Plesser
UI -- UIEvent: 1 - 4
11 Digital Cameras - Cameras - E
UI -- UIEvent: 1 - 3

Abbildung 43. Liste der navigierbaren Seiten in Browser Based Replay

In der obigen Abbildung ist der Schritt, der in der Benutzeroberfläche des Besuchers erfasst wird, durch die Beschriftung `UIEvent` angegeben. Im obigen Beispiel

listet außerdem jede Instanz den Bereich der erfassten Benutzeroberflächenereignisse auf. `UIEvent: 1 -4` gibt an, dass der entsprechende Schritt 4 einzelne Benutzeroberflächenereignisse enthält.

Formatierte JSON-Nachrichten anzeigen

Wenn einer der UIEvent-Schritte ausgewählt wurde, können Sie die JSON-Nachrichten (JSON = JavaScript Object Notation) überprüfen, die im Rahmen dieses Schrittes übergeben werden.

Anmerkung: Die fomatierten Client-Framework-Nachrichten können von allen Benutzern von Browser Based Replay angezeigt werden. Für die Erstellung von Attributen und Ereignissen auf Basis dieser Attribute müssen Sie über Zugriffsberechtigungen für Tealeaf Event Manager verfügen. Siehe „Erforderlicher Zugriff" auf Seite 132.

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Anforderung**, um die Anforderungsdaten anzuzeigen.
2. Klicken Sie in der Liste der navigierbaren Seiten auf einen der `UIEvent`-Einträge.
3. Die unformatierten JSON-Nachrichten werden im Abschnitt `[RequestBody]` angezeigt. Siehe „Unformatierter Anforderungshauptteil" auf Seite 123.
4. Diese Informationen sind jedoch schlecht lesbar. Klicken Sie oben im Anforderungsteilfenster auf den Link **Hier klicken, um Schrittattribute anzuzeigen**, um die JSON-Nachrichten in einem leserlicheren Format zu überprüfen.

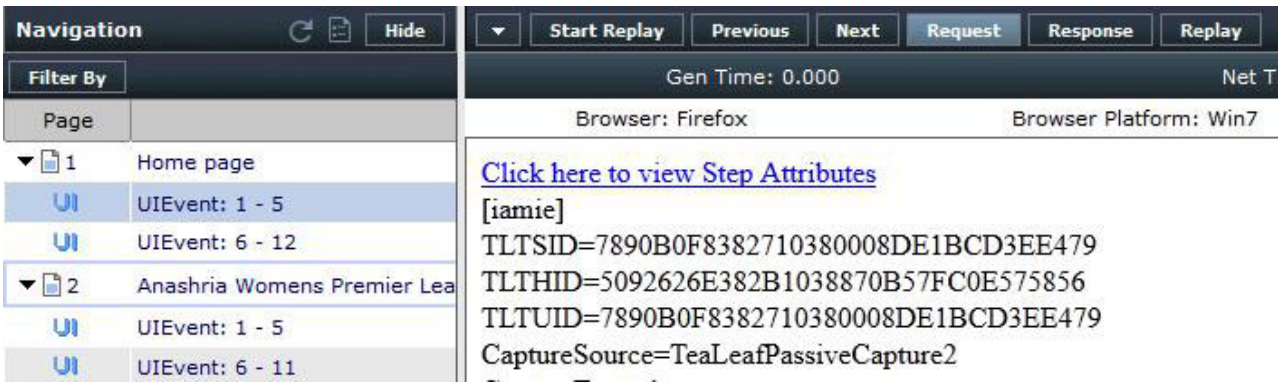


Abbildung 44. Link "Schrittattribute" in Browser Based Replay

5. Die Liste der JSON-Nachrichten ist zur besseren Lesbarkeit in einzelne Zeilen unterteilt.
   - Jedes auswählbare Element ist ein Name/Wert-Paar, das hervorgehoben wird, wenn Sie es mit dem Mauscursor berühren.
   - Nullwerte können für die Erstellung von schrittbasierten Attributen ausgewählt werden.
   - Von Ihnen erstellte Treffer- und Ereignisobjekte suchen nach den Werten für das angegebene JSON-Element.
   - Weitere Informationen zum Format finden Sie im Abschnitt „Formatierter Anforderungshauptteil" auf Seite 124.

Schrittbasierte Ereignisobjekte erstellen

Sie können Schrittattribute über die Anforderungsansicht in Browser Based Replay erstellen.

Anmerkung: In RTV wird die Erstellung von Schrittattributen nicht unterstützt.

Wenn Sie Objekte über Browser Based Replay erstellen, prüft Event Manager, ob der ausgewählte Inhalt bereits in einem bestehenden Ereignisobjekt referenziert wird. Ist dies der Fall, wählt Event Manager das Objekt für Sie zur Bearbeitung aus.

In einigen Fällen wird das ausgewählte Ereignisobjekt von Tealeaf bereitgestellt und ist deswegen nicht bearbeitbar. Tealeaf stellt zum Beispiel das Trefferattribut `Trefferzahl der Clientbenutzeroberfläche` bereit, das den Inhalt der Anforderungsvariablen `HTTP_X_TEALEAF` referenziert. Wenn Sie die Erstellung von Attributen oder Ereignissen auf Basis der Werte dieser Anforderungsvariablen wählen, wählt Event Manager das Attribut `Trefferzahl der Clientbenutzeroberfläche` für Sie zur Bearbeitung aus. Dieses Trefferattribut kann jedoch nicht bearbeitet werden.

Anmerkung: Wenn Sie weitere Schrittattribute und -ereignisse auf Basis von Sitzungsdaten erstellen möchten, für die bereits Attribute oder Ereignisse erstellt wurden, müssen Sie diese manuell über Event Manager erstellen.

- Siehe "Registerkarte 'TEM-Trefferattribute'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zur Registerkarte "TEM-Ereignisse" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Anmerkung: Die PCA kann die UTF-8-Codierung bei Daten, die aus Client-Frameworks übergeben werden, nicht ordnungsgemäß erkennen. Es kann vorkommen, dass die Daten in der gespeicherten Sitzung beschädigt sind, was zu Problemen beim Ereignisverfahren und bei der Suche führt. Dieses Problem ist bekannt.

Anmerkung: Die folgenden Informationen beziehen sich nur auf IBM Tealeaf Version 9.0A.

In Version 9.0A kann in von Client-Frameworks übergebenen Daten UTF-8-Codierung ordnungsgemäß erkannt werden.

Erforderlicher Zugriff

Anmerkung: Zur Erstellung von Schrittattributen müssen Sie für den Zugriff auf Tealeaf Event Manager berechtigt sein, in dem ereignisbezogene Objekte im Portal erstellt werden.

- Sie können den Zugriff testen, indem Sie **Konfigurieren** > **Event Manager** auswählen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zu Tealeaf Event Manager im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Unter "Menü 'Profil'" im *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch* finden Sie Informationen zur Konfiguration des Zugriffs.

Kontextmenü für Schrittattribute in Browser Based Replay

Wenn Sie ein Schrittattribut oder -ereignis in Browser Based Replay erstellen möchten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Name/Wert-Paar in der formatierten JSON-Nachricht. Daraufhin wird das Kontextmenü angezeigt:

- Diese Elemente sind inaktiviert, wenn Sie nicht auf Event Manager zugreifen können. Siehe „Erforderlicher Zugriff”.

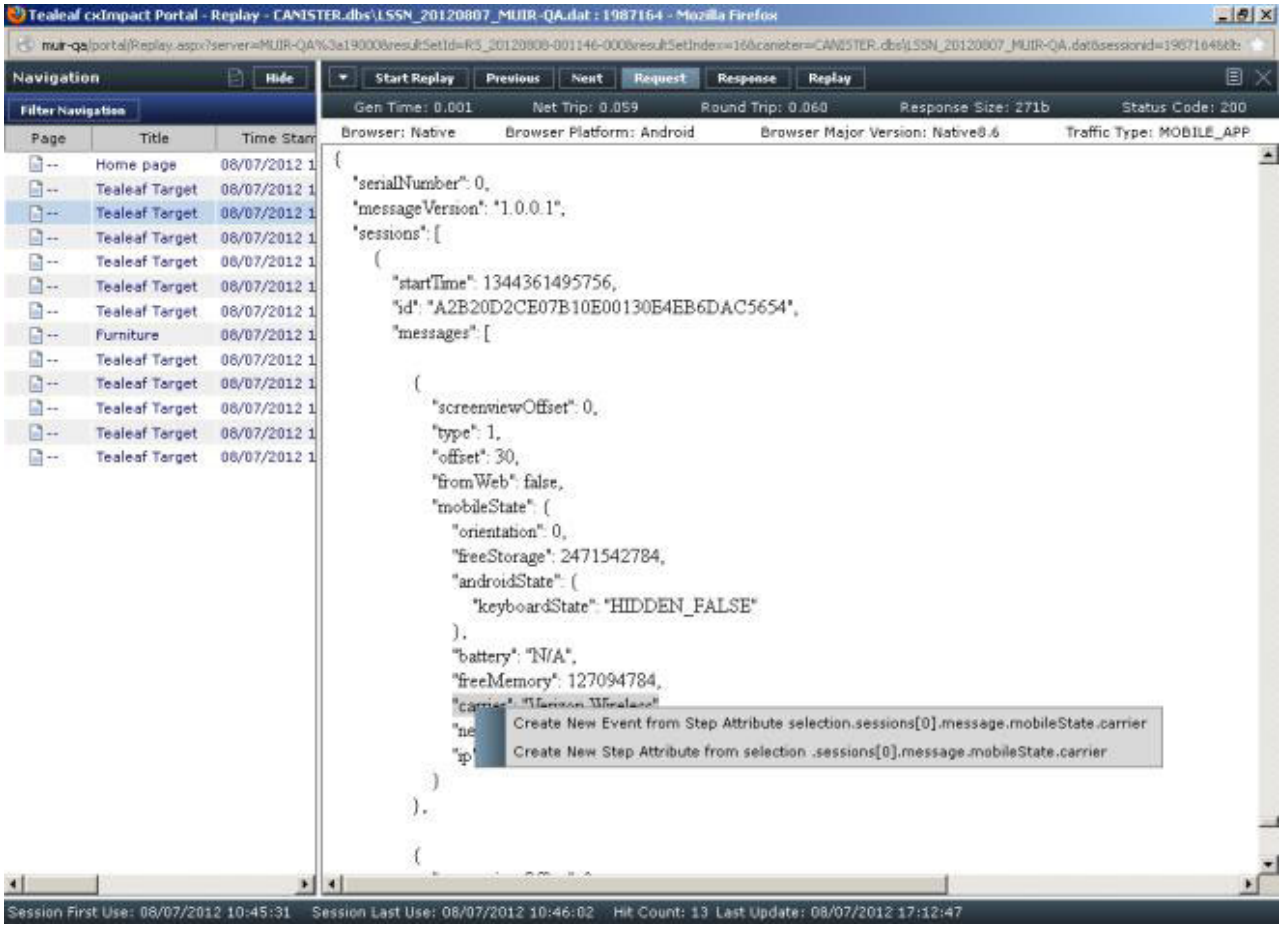


Abbildung 45. Kontextmenü von Browser Based Replay

Option Beschreibung

`Create New Event from Step Attribute selection` (Neues Ereignis aus Schrittattributauswahl erstellen)
Erstellen Sie ein schrittbasiertes Ereignis und alle erforderlichen Trefferattribute für die Zusammenstellung der Daten. Siehe „Schrittereignis erstellen" auf Seite 137.

`Create New Step Attribute from selection` (Neues Schrittattribut aus Auswahl erstellen)
Erstellen Sie ein Schrittattribut. Siehe „Schrittattribut erstellen".

Schrittattribut erstellen

Wenn Sie in Browser Based Replay ein JSON-Element auswählen und sich für die Erstellung eines Schrittattributs entscheiden, wird Event Manager in dem Browserfenster geöffnet, das derzeit für das Portal geöffnet ist. Der folgende Dialog wird angezeigt:

Anmerkung: Je nach Browsertyp und -konfiguration können Sie manuell zum Fenster **Portal** wechseln.

Abbildung 46. Schrittattribut erstellen

Schrittattribute werden mit Trefferattributen vermischt. Sie gehören keiner Spezialkategorie an. Ein Attribut wird durch die aufgelisteten Eigenschaften als Schrittattribut definiert.

Tabelle 10. Schlüsseleigenschaften:

Attributeigenschaften	Beschreibung
`Schrittmuster verwenden`	Bei Schrittattributen ist das Optionsfeld "Schrittmuster verwenden" bereits für Sie ausgewählt, damit Sie die XPath-Spezifikation für den Knoten angeben können, dessen Wert Sie überwachen möchten. • Wird ein Schrittmuster für die Identifizierung eines Attributs verwendet, erfolgt die Prüfung standardmäßig unter Verwendung einer Suche mit Beachtung der Groß-/Kleinschreibung. Wenn Sie sich für eine Änderung des Mustertagtyps in ein Schrittmuster entscheiden, werden die vorhandenen Einstellungen für die Beachtung der Groß-/Kleinschreibung beibehalten.
`Pfad des Schrittattributs`	Der Wert "Pfad des Schrittattributs" enthält die Knoteninformationen für die eindeutige Identifizierung des JSON-Werts, der im Attribut übernommen werden soll. Im obigen Beispiel lautet der Pfad wie folgt: `.sessions[0].message.exception.description` Dadurch wird für die Ausnahmebedingungsnachricht, die von einem Client-Framework an Tealeaf übergeben wurde, ein eindeutiger Pfad zum Beschreibungswert bereitgestellt.

Anmerkung: Sie können für ein Schrittattribut dieselben Operationen nach dem Abgleich ausführen, die auch für ein Trefferattribut möglich sind. Siehe "Operationen nach dem Abgleich" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Datenformat: Die Werte von Schrittattributen werden immer als Textmuster behandelt. Daher führen Operatoren wie `gleich` immer textbasierte Vergleiche durch. Dies gilt selbst dann, wenn der erfasste Wert ein numerischer oder boolescher Wert ist.

Datenverfügbarkeit: Die Schritte werden ebenso wie die Treffer, in denen sie enthalten sind, isoliert von allen anderen Schritten verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Daten aus Schritt 1 für die Nutzung in Schritt 2 verwenden möchten, müssen Sie ein Ereignis erstellen, um die Daten aus Schritt 1 zur späteren Verwendung aufzuzeichnen.

- Da jeder Schritt einem übergeordneten Treffer zugeordnet ist, sind alle Trefferattribute, die für den übergeordneten Treffer ausgelöst werden, in jedem Schritt des Treffers zur Referenzierung verfügbar.
- Schrittattribute sind jedoch nur innerhalb des jeweiligen Einzelschritts verfügbar, der gerade ausgewertet wird.
- Wenn Sie ein Trefferattribut in einem Schrittattribut verwenden möchten, müssen Sie in der Konfiguration des Ereignisauslösers festlegen, dass er bei einem der Schrittauslöser ausgewertet wird.
- Daten aus Ereignissen, die in vorherigen Schritten ausgelöst werden, sind in nachfolgenden Schritten verfügbar.

Daten zwischen Schrittattributen verwenden: Ein durch einen Schritt ausgelöstes Ereignis verwendet nur Daten, die in dem Schritt, in dem es ausgelöst wird, enthalten sind. Dieses Verhalten ähnelt der Auslösung von Treffern. Wenn Sie Daten aus dem Schritt 1 im Schritt 2 verwenden möchten, müssen Sie die Daten aus Schritt 1 in einem Ereignis aufzeichnen und anschließend das Ereignis in Schritt 2 referenzieren.

Angenommen, Sie verfügen über folgende Anforderungsdaten für einen einzelnen Treffer:

```
[appdata]
TLT_URL=/tealeaftarget.php
TLT_CUI_URL= /checkout

[StepAttributes]
                {
                    "type": 4,
                    "offset": 8063,
                    "count": 1,
                    "event": {
                        "type": "change"
                    },
                    "target": {
                        "id":  firstname",
                        "idType": -1,
                        "type": "INPUT",
                        "dwell": 2196,
                        "currState": {
                            "value": "MyName"
                        }
                    }
                },
                {
                    "type": 4,
                    "offset": 2293,
                    "count": 2,
                    "event": {
                        "type": "click"
                    },
                    "target": {
                        "id": "login:guest",
                        "type": "INPUT",
                        "subType": "radio",
                        "currState": {
                            "checked": true,
                            "value": "guest"
                        }
                    }
                },
```

Für die obigen Daten gilt Folgendes:

- Die Daten unter `[appdata]` sind über Standardtrefferattribute verfügbar.
- Es sind Nachrichten vorhanden, die sich aus zwei Schritten zusammensetzen:
  - Schritt 1: Der erste Schritt gibt das Clientereignis `change` an, in dem das Formularfeld `firstname` auf `MyName` gesetzt ist.
  - Schritt 2: Der zweite Schritt gibt das Clientereignis `click` an, in dem das Element `login.guest` auf `guest` gesetzt ist.

Ein einzelnes Ereignis, das auf Basis eines Schrittes ausgelöst wird, kann nicht gleichzeitig sowohl Daten aus Schritt 1 als auch Daten aus Schritt 2 verwenden. Sie können beispielsweise nur unter Verwendung von Schrittattributen kein solches Ereignis erstellen, das auf Basis der click-Nachricht gestartet wird und den Wert des Wertes `firstname` aufzeichnet.

Wenn Sie den Wert des Schrittes 1 auf Basis der Bedingung des Schrittes 2 erfassen möchten, müssen Sie wie folgt vorgehen:

- Erstellen Sie ein Schrittattribut, mit dem der Wert von `firstname` in Schritt 1 erfasst wird.

- Erstellen Sie ein Ereignis, das den Wert des Schrittattributs für Schritt 1 aufzeichnet.
- Erstellen Sie ein Ereignis, das beim Klick für "guest" gestartet wird und den Wert für das Ereignis aus Schritt 1 für den Wert "guest" verwendet.

Wichtige Hinweise zum schrittbasierten Ereignisverfahren:

- Eine einzelne Webaktion kann mehrere Attribute und Ereignisse für die Überwachung erfordern. Zur Überwachung einer einzelnen Benutzeraktion können Sie mehrere Attribute als Eingaben für ein einzelnes zusammengesetztes Ereignis erstellen.

Bestimmten Wert erfassen:
Ein Schrittattribut erfasst standardmäßig alle möglichen Werte für den ausgewählten JSON-Pfad. Wenn das Attribut angegeben wird, wird jeder Wert, der für den Knoten erkannt wird, zu dem Wert für das Attribut.

In manchen Situationen können Sie im Schrittattribut nur angegebene Werte zusammenstellen. Angenommen, Sie überwachen beispielsweise folgenden JSON-Pfad:

```
.sessions[0].message.clientState.event
```

Standardmäßig kann jedes Schrittattribut eine beliebige Instanz eines beliebigen Wertes erfassen. Ihr Attribut kann also Werte wie `load` (Laden), `attention` (Abruf), `resize` (Größenänderung) oder `scroll` (Scrollen) erfassen. Angenommen, Sie möchten ein Schrittattribut erstellen, das nur die `scroll`-Werte überwacht. Nachdem Sie das Schrittattribut über Browser Based Replay erstellt haben, können Sie über Event Manager die folgenden Änderungen an der Attributdefinition vornehmen.

1. Bearbeiten Sie das Schrittattribut.
2. Klicken Sie auf das **Winkelzeichen für Operationen nach dem Abgleich** .
3. Wählen Sie das Kontrollkästchen **Benutzer-RegEx** aus.
4. Geben Sie im RegEx-Textfeld Folgendes ein:
   ```
   scroll
   ```
5. Klicken Sie auf **Entwurf speichern**, um die Änderung zu speichern.
6. Wenn Sie die Änderung festschreiben möchten, klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Das Schrittattribut zeichnet jetzt nur die Instanzen des `scroll`-Wertes für den angegebenen JSON-Pfad auf.

Alternativ dazu können Sie ein Schrittattribut ohne Verwendung des RegEx-Teils angeben. Wenn Sie das Schrittattribut in einem Ereignis verwenden, geben Sie an, dass der Wert des Schrittattributs `scroll` entspricht.

Schrittereignis erstellen

Wenn Sie in Browser Based Replay ein JSON-Element auswählen und sich für die Erstellung eines Ereignisses entscheiden, wird Event Manager in dem Browserfenster geöffnet, das derzeit für das Portal geöffnet ist. Der Ereignisassistent wird angezeigt.

Anmerkung: Je nach Browsertyp und -konfiguration können Sie manuell zum Fenster **Portal** wechseln.

Das Standardereignis prüft jeden Schritt, um festzustellen, ob das JSON-Element vorhanden ist, und zeichnet standardmäßig das letzte Vorkommen im Ereignis auf. Mit dieser Konfiguration können Sie die Anzahl der Sitzungen überwachen, in denen das Ereignis aufgetreten ist.

Anmerkung: Wenn Sie die Erstellung eines schrittbasierten Ereignisses abbrechen, müssen Sie auf der Registerkarte "Trefferattribute" das Schrittattribut aufheben, falls es bereits erstellt wurde. Siehe "Registerkarte 'TEM-Trefferattribute'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Auslöser für Schrittobjekte:

- Schrittbasierte Ereignisse können beim Auslöser `Jeder Schritt` und `Nach jedem Schritt` ausgewertet werden.
- Siehe "Auslöser starten" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Auslöser für zusammengesetzte Ereignisse mit schrittbasierten Ereignissen als Bedingungen:

Anmerkung: Wenn Sie ein Ereignis mit mehreren Bedingungen erstellen, das mindestens ein schrittbasiertes Ereignis verwendet, müssen Sie für das Ereignis festlegen, dass es bei `Nach jedem Treffer` ausgewertet wird. Der betreffende Auslöser wird (in dieser Reihenfolge) nach `Jeder Treffer`, `Jeder Schritt` und `Nach jedem Schritt` ausgewertet. Siehe „Schrittauslösertypen” auf Seite 126.

Überwachte Vorkommen bei Schrittereignissen:

Anmerkung: Sie müssen jedes Ereignis, das aufgrund von schrittbasierten Daten ausgelöst wird, für die Überwachung von Vorkommen auf der Einzeltrefferebene konfigurieren. Verwenden Sie keine Überwachung auf Sitzungsebene, da diese Optionen nur beim ersten oder letzten Treffer der Sitzung zum Einsatz kommen.

Bedingungsschritt: Event Manager füllt die Ereignisdefinition vorab bereits mit Eigenschaften, um das betroffene JSON-Element anzugeben, das überwacht werden soll.

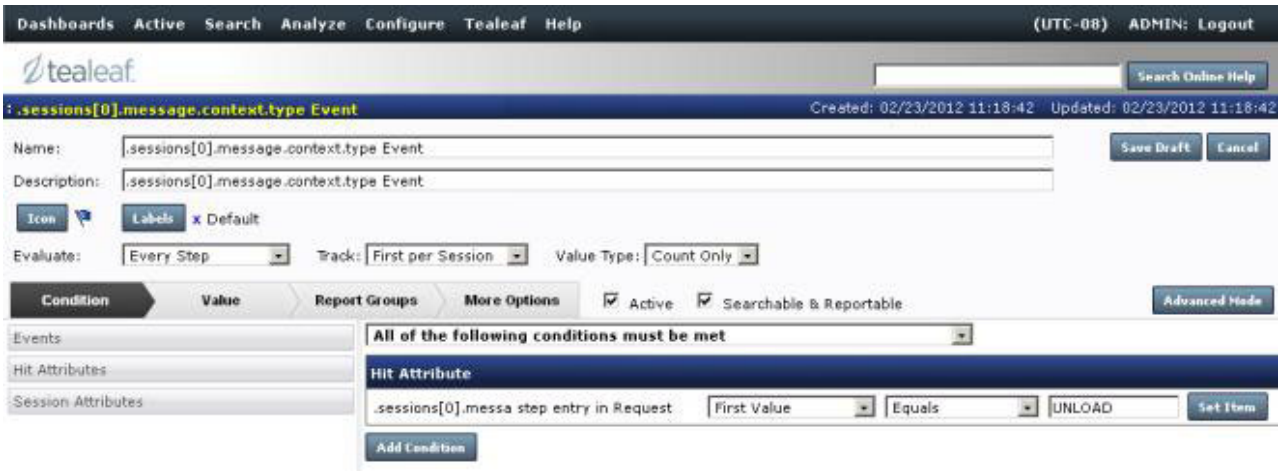


Abbildung 47. Schrittbasiertes Ereignis erstellen - Bedingungsschritt

Wenn Sie ein Ereignis erstellen, um ein JSON-Nachrichtenelement zu überwachen, wird das Schrittattribut, das für die Erkennung eines Name/Wert-Paars erforder-

lich ist, im Entwurfsmodus ebenfalls für Sie erstellt. Im obigen Beispiel gibt die Bedingung "Trefferattribut" das Schrittattribut an, das von Event Manager ebenfalls für Sie erstellt wurde.

Anmerkung: Bei Schrittattributbedingungen ist es nicht sinnvoll, die Werte von `Anzahl der Übereinstimmungen` und `Letzter Wert` zu testen, da der Treffer nur eine eindeutige Übereinstimmung und den zugehörigen Wert für eine angegebene Eigenschaft enthält.

Anmerkung: Wenn Sie keine doppelten Zählaktionen wünschen, verwenden Sie bei der Erstellung von Ereignissen für eine bestimmte Aktion sowohl den Ereignistyp als auch die ID bzw. den Namen.

- Wenn Sie nur nach `ID = Kassensystemmethode` suchen, wird dieses Ereignis zweimal gestartet, obwohl Sie es eigentlich nur einmal starten wollten. Angenommen, Sie möchten angeklickte Objekte überwachen. Jedes Objekt verfügt über den Ereignistyp `click`.
- Um die Klicks eines bestimmten Objekts zu überwachen, müssen Sie sowohl den Ereignistyp als auch die Objekt-ID angeben.
- Wenn ein Schrittattribut mit denselben Eigenschaften existiert, verwendet Event Manager das vorhandene Schrittattribut.
- Siehe „Schrittattribut erstellen" auf Seite 133.
- Bei Bedarf können Sie dem Ereignis bei dessen Erstellung weitere Bedingungen hinzufügen.

Tabelle 11. Schlüsseleigenschaften:

Attributeigenschaften	Beschreibung
Symbol	Sie müssen für Ihre schrittbasierten Ereignisse ein Symbol auswählen, über das sie identifiziert werden. Weitere Informationen zu Ereignissymbolen finden Sie im Abschnitt zum Symboleditor für Ereignisse im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
Beschriftungen	In Event Manager können Sie Ihre schrittbasierten Ereignisse mithilfe von Beschriftungen organisieren. Weitere Informationen zu Ereignissymbolen finden Sie im Abschnitt zum Auswählen von Ereignisbeschriftungen im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
`Auswerten`	Setzen Sie den Auslöser auf einen der schrittbasierten Auslöser. • Siehe „Schrittauslösertypen" auf Seite 126. • Weitere Informationen zu allen verfügbaren Auslösern finden Sie im Abschnitt zum Starten von Auslösern im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
`Überwachen`	Legen Sie die Vorkommen fest, um das erste oder letzte Vorkommen in der Sitzung oder alle Vorkommen zu überwachen. • Wenn Sie die Anzahl der Sitzungen überwachen möchten, in denen das Ereignis auftrat, setzen Sie den Wert auf `Letztes Vorkommen`. • Wenn Sie jedes Vorkommen des Ereignisses in einer Sitzung überwachen möchten, setzen Sie den Wert auf `Jedes Vorkommen`.
`Werttyp`	Schrittbasierte Ereignisse können numerische Werte oder Textwerte oder auch die Häufigkeit des Ereignisses überwachen.

Siehe "Bedingungsschritt" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Wertschritt:

Abbildung 48. Schrittbasiertes Ereignis erstellen - Wertschritt

Anmerkung: Der Wert von schrittbasierten Ereignissen kann wie jedes andere Ereignis angegeben werden.

Siehe "Wertschritt" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Sonstige Schritte: Bei schrittbasierten Ereignissen können Sie genau wie bei anderen Ereignissen die sonstigen Schritte konfigurieren.

- Siehe "Schritt für Berichtsgruppen" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.
- Siehe "Schritt für weitere Optionen" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Erweiterter Modus: Wenn Sie das native JavaScript anzeigen möchten, das für Ihr schrittbasiertes Ereignis erstellt wurde, klicken Sie auf **Erweiterter Modus**.

- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zum erweiterten Modus für Ereignisse im Handbuch *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Dimension erstellen

Nach der Erstellung des Schrittattributs und/oder Schrittereignisses zur Überwachung eines Wertes in einer übergebenen Nachricht können Sie eine Dimension erstellen, mit der Werte aus dem Ereignis oder Attribut im Standardverfahren aufgezeichnet werden.

Anmerkung: Dimensionen, die durch Schrittattribute oder -ereignisse ausgefüllt werden, können neue Werte aus mehreren Schritten in einem Treffer erfassen.

- Weitere Informationen zur Erstellung von Dimensionen finden Sie im Abschnitt zur Registerkarte "TEM-Dimensionen" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

In RTV

In RTV wird die Erstellung von Schrittattributen und -ereignissen nicht unterstützt.

- In der Anforderungsansicht können Sie die unformatierten JSON-Nachrichten im Abschnitt `[RequestBody]` der Anforderung überprüfen.
- Siehe "RealiTea Viewer - Anforderungsansicht" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Mit RTV können Sie `TLA`-Testsitzungen speichern, die in den Ereignisprüfer geladen und als Testdaten für schrittbasierte Ereignisse verwendet werden können.

- Siehe "Menüs in RealiTea Viewer" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Im Ereignisprüfer

Im Ereignisprüfer können Sie die Auslösung von schrittbasierten Attributen und Ereignissen prüfen. Schrittattribute und die dafür ausgelösten Ereignisse werden in den Testergebnissen als reguläre Trefferattribute und Ereignisse angezeigt.

Anmerkung: Nach der Erstellung von schrittbasierten Objekten kann es einige Minuten dauern, bis sie im Ereignisprüfer für die Auswahl verfügbar sind.

- Siehe "Ereignisprüfer" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*.

Indizierung

Schrittbasierte Ereignisdaten werden standardmäßig nicht indiziert. Sie können jedoch über Browser Based Replay und über RTV nach Ereignissen suchen.

- Siehe "Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
- Siehe "RealiTea Viewer - Sitzungssuche und untergeordnete Suche" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*.

Daten können aus einer bestimmten Position in der Anforderung in einen anderen Abschnitt verschoben werden, der automatisch für die Suche indiziert wird.

Anmerkung: Wenn Sie für die Suche einige JSON-basierte Sitzungsdaten indizieren müssen, müssen Sie beim Einfügen der Daten in den Abschnitt `[appdata]` eine Datenschutzregel verwenden. Die Erstellung der Regel erfordert die Konfiguration eines regulären Ausdrucks für die Suche der Daten. Reguläre Ausdrücke gelten als Konfigurationsoption für erfahrene Benutzer, da sie bei einer falschen Angabe die Systemleistung erheblich beeinträchtigen können.

- Wenn Sie weitere Informationen zur Konfiguration von regulären Ausdrücken benötigen, wenden Sie sich an Tealeaf http://support.tealeaf.com.
- Die Verwendung von Datenschutzregeln für JSON-Nachrichtendaten wird voraussichtlich in einem höheren Release unterstützt.
- Weitere Informationen zum Erstellen von Datenschutzregeln finden Sie im Abschnitt zum Datenschutzsitzungsagenten im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Elementen für die Indizierung finden Sie im Abschnitt zum Hinzufügen weiterer Felder für die Indizierung und Suche im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Referenz

Abschnitt
: **Beschreibung**

Abschnitt zu CX Browser Based Replay im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch***.**
: Dokumentation zu Browser Based Replay

"Benutzeroberfläche von Browser Based Replay" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*
: Erläuterung der Verwendung von Browser Based Replay, einschließlich einer Beschreibung des Zugriffs auf die Anforderungsansicht

"Registerkarte 'TEM-Trefferattribute'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*
: Erläuterung der Vorgehensweise beim Erstellen von Trefferattributen oder Schrittattributen in Event Manager

"Registerkarte 'TEM-Ereignisse'" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*
Erläuterung der Vorgehensweise beim Erstellen von Ereignissen in Event Manager

"Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Erfassung einer AJAX-Benutzerschnittstelle*
Referenzhandbuch für die Lösung IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX

"Tealeaf Android Logging Framework-Referenzhandbuch" im *IBM Tealeaf Android Logging Framework-Referenzhandbuch*
Referenzhandbuch für das IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework

"Tealeaf iOS Logging Framework-Referenzhandbuch" im *IBM Tealeaf iOS Logging Framework-Referenzhandbuch*
Referenzhandbuch für das Tealeaf IOS Logging Framework

"Ereignisprüfer" im *IBM Tealeaf Event Manager-Handbuch*
Portalbasierter Ereignisprüfer mit einer transparenten Anzeige von schrittbasierten Attributen und Ereignissen

"Sitzungsdaten suchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*
Sitzungen über das Portal suchen

"RealiTea Viewer - Anforderungsansicht" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Anforderungsansichtsseite für RTV.

Anmerkung: Sie können keine Schrittattribute über RTV erstellen.

"RealiTea Viewer - Sitzungssuche und untergeordnete Suche" im *IBM Tealeaf RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch*
Sitzungen über RTV suchen

Abschnitt zum Konfigurieren der CX-Indexierung im Handbuch *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch***.**
Erläuterung der Vorgehensweise bei der Indizierung von Sitzungen und beim Hinzufügen von Daten für die Indizierung

"Datenschutzsitzungsagent" im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*
Sitzungsagent, der zum Verschieben von Inhalten in der Anforderung verwendet wird

Kapitel 7. IBM Tealeaf-Dokumentation und -Hilfe

IBM Tealeaf stellt Dokumentation und Hilfe für Benutzer, Entwickler und Administratoren bereit.

Anzeigen der Produktdokumentation

Die gesamte IBM Tealeaf-Produktdokumentation ist auf folgender Website verfügbar:

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Verwenden Sie die Informationen in der folgenden Tabelle, um die Produktdokumentation für IBM Tealeaf anzuzeigen:

Tabelle 12. Abrufen von Hilfe

Zum Anzeigen von...	**Gehen Sie wie folgt vor...**
Produktdokumentation	Rufen Sie im IBM Tealeaf-Portal **?** > **Produktdokumentation** auf.
Hilfe für eine Seite im IBM Tealeaf-Portal	Rufen Sie im IBM Tealeaf-Portal **?** > **Hilfe für diese Seite** auf.

Für IBM Tealeaf-Produkte verfügbare Dokumente

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um für alle IBM Tealeaf-Produkte eine Liste der verfügbaren Dokumente anzuzeigen:

Tabelle 13. Für IBM Tealeaf-Produkte verfügbare Dokumentation

IBM Tealeaf-Produkte	**Verfügbare Dokumente**
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf Customer Experience - Übersichtshandbuch* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zur Datenintegration in Client-Frameworks* • *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch* • *IBM Tealeaf CX Cookie Injector-Handbuch* • *IBM Tealeaf CX-Datenbankhandbuch* • *IBM Tealeaf CX-Handbuch zum Ereignismanager* • *IBM Tealeaf CX-Glossar* • *IBM Tealeaf CX-Installationshandbuch* • *IBM Tealeaf CX PCA-Handbuch* • *IBM Tealeaf CX PCA - Releaseinformationen*

Tabelle 13. Für IBM Tealeaf-Produkte verfügbare Dokumentation (Forts.)

IBM Tealeaf-Produkte	Verfügbare Dokumente
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer - Handbuch zur clientseitigen Erfassung* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf CX - Releaseinformationen* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zu Upgrades für Releases* • *IBM Tealeaf CX Support - häufig gestellte Fragen zur Fehlerbehebung* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zur Fehlerbehebung* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zur j2-Benutzerschnittstellenerfassung* • *IBM Tealeaf CX - Releaseinformationen zur j2-Benutzerschnittstellenerfassung*
IBM Tealeaf cxImpact	• *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf cxImpact-Handbuch zur Berichterstellung*
IBM Tealeaf cxConnect	• *IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis - Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer - Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Administrationshandbuch*
IBM Tealeaf cxOverstat	*IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxReveal API-Handbuch* • *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf cxVerify	*IBM Tealeaf cxVerify-Administrationshandbuch*
IBM Tealeaf cxView	*IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *IBM Tealeaf CX Mobile - Handbuch zum Android-Protokollierungsframework* • *IBM Tealeaf - Releaseinformationen zum Android-Protokollierungsframework* • *IBM Tealeaf CX Mobile-Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Handbuch zum iOS-Protokollierungsframework* • *IBM Tealeaf - Releaseinformationen zum iOS-Protokollierungsframework*

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing
IBM Europe, Middle East & Africa
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Défense
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
U.S.A.

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellensprache geschrieben sind und Programmiertechniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Beispielprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Beispielprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielprogramme entstehen.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information" unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Datenschutzrichtlinien

IBM Softwareprodukte, einschließlich Software as a Service-Lösungen ("Softwareangebote"), können Cookies oder andere Technologien verwenden, um Informationen zur Produktnutzung zu erfassen, die Endbenutzererfahrung zu verbessern und Interaktionen mit dem Endbenutzer anzupassen oder zu anderen Zwecken. Ein Cookie ist ein Datenelement, das eine Website an Ihren Browser schickt, um es auf Ihrem System als Kennung zu speichern, die Ihr System identifiziert. Häufig werden von diesen Cookies keine personenbezogenen Daten erfasst. Für den Fall, dass Sie mit einem von Ihnen genutzten Softwareangebot mit Cookies und ähnlichen Technologien personenbezogene Daten erfassen können, informieren wir Sie nachstehend über die entsprechenden Spezifikationen.

Abhängig von den bereitgestellten Konfigurationen können von diesem Softwareangebot sitzungsbezogene sowie permanente Cookies verwendet werden, die für das Sitzungsmanagement, verbesserte Benutzerfreundlichkeit, Nutzungsüberwachung oder andere funktionale Zwecke den Namen und andere persönliche Daten jedes Benutzers erfassen. Diese Cookies können deaktiviert werden, wodurch dann aber die von ihnen unterstützte Funktionalität nicht mehr zur Verfügung steht.

In verschiedenen Rechtsordnungen ist die Erfassung personenbezogener Daten durch Cookies und ähnliche Technologien gesetzlich geregelt. Falls die für dieses Softwareangebot implementierte Konfiguration Ihnen als Kunden die Möglichkeit zur Erfassung personenbezogener Daten mit Cookies und anderen Technologien bietet, sollten Sie sich über eventuell geltende Gesetze zu einer solchen Datenerfassung beraten lassen. Diese Beratung sollte gegebenenfalls auch Anforderungen hinsichtlich erforderlicher Hinweise oder Zustimmungen berücksichtigen.

IBM setzt voraus, dass Kunden (1) einen deutlich sichtbaren Link zu ihren Nutzungsbedingungen auf ihrer Website (z. B. Datenschutzrichtlinie) bereitstellen, die wiederum einen Link zur Praxis der Datenerfassung und -verwendung bei IBM und beim Kunden beinhaltet, (2) darauf hinweisen, dass IBM für den Kunden Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons auf dem Computer des Kunden platziert, und (3) soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist, vor der Platzierung von Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons auf den Geräten von Website-Besuchern durch den Kunden selbst oder für den Kunden durch IBM, hierfür die Einwilligung des jeweiligen Website-Besuchers einholen.

Weitere Informationen über die Verwendung verschiedener Technologien wie Cookies für solche Zwecke finden Sie im Abschnitt "Cookies, Web Beacons and Other Technologies"(Cookies, Web-Beacons und andere Technologien) der IBM Online-Datenschutzerklärung auf: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en.